



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE PRODUCTOS
METÁLICOS PARA USO ESTRUCTURAL, DISTRITO
TRUJILLO, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ZAPATA MEDINA, KARINA BARTOLA

ORCID: 0000-0001-5305-7447

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID: 0000-0002-5066-5794

TRUJILLO – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA TESIS

LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE PRODUCTOS METÁLICOS PARA
USO ESTRUCTURAL, DISTRITO TRUJILLO, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Zapata Medina, Karina Bartola

ORCID: 0000-0001-5305-7447

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rubio Cabrera, Medardo Hermogenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

Rivera Prieto, Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3924-3048

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

Presidente

Rubio Cabrera, Medardo Hermogenes

Miembro

Rivera Prieto, Héctor Ascención

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es a Dios por abrirme el camino para alcanzar este logro, a mis amigos y a mi familia por todo su apoyo.

DEDICATORIA

A mi amada hija Gina por ser mi fuente de motivación para superarme cada día más y así poder lograr un mejor futuro.

A mi amado Alex Alva por creer en mis capacidades, por brindarme su comprensión, cariño y amor.

A mi madre, abuelita, hermanos y sobrinos quienes con sus palabras de aliento me motivan a que cumpla mis ideales.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo, determinar las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. Para la investigación de tipo cuantitativa, se empleó un diseño no experimental, transeccional o transversal, descriptivo. La población muestral estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas. Se aplicó un cuestionario de encuesta de 27 preguntas dirigida a los representantes. Los resultados fueron, el 55.6% de los representantes tienen entre 31 y 50 años de edad, el 77.8% son de sexo masculino, el 55.6% tienen educación superior universitaria, que el 77.8% son administradores, el 44.4% de las MYPES tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, 66.7% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 55.6% tienen escasos conocimientos en Gestión de Calidad, el 55.6% no conocen la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y el 66.7% no aplican las 5S. Finalmente, se concluye que la mayoría de los representantes tienen escasos conocimientos en gestión de calidad, no conocen la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, no aplican las 5S, a veces realizan inventarios, no se establecen reglas para la eliminación de desperdicios, su lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas e indican que no otorga incentivos hacia los trabajadores que siguen a cabalidad las reglas establecidas.

Palabras clave: Gestión calidad, MYPE, 5S.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the characteristics of 5S as a relevant factor in quality management and improvement plan for micro and small companies in the industry sector, manufacturing of metal products for structural use, Trujillo district, 2019. For quantitative research, a non-experimental, transectional or cross-sectional, descriptive design was used. The sample population was made up of 9 micro and small businesses. A 27 questionnaire questionnaire was applied to the representatives. The results were, 55.6% of the representatives are between 31 and 50 years old, 77.8% are male, 55.6% have higher university education, that 77.8% are administrators, 44.4% of the MYPES are 7 or more years of permanence in the field, 66.7% have 1 to 5 workers, 55.6% have little knowledge in Quality Management, 55.6% do not know the definition of 5S as a relevant factor in quality management and 66.7% do not apply 5S. Finally, it is concluded that most of the representatives have little knowledge in quality management, do not know the definition of 5S as a relevant factor in quality management, do not apply 5S, sometimes make inventories, do not establish rules for Waste disposal, your workplace does not have optimal conditions and indicate that it does not provide incentives to workers who fully follow the established rules.

Keywords: Micro and small companies, Quality Management, 5S.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas y marco conceptual.....	24
III. HIPÓTESIS	46
IV. METODOLOGÍA.....	47
4.1. Diseño de investigación	47
4.2. Población y muestra	48
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.5. Plan de análisis.....	54
4.6. Matriz de consistencia.....	55
4.7. Principios éticos	56
V. RESULTADOS	57
5.1. Resultados	57
5.2. Análisis de resultados.....	62
VI. CONCLUSIONES	82
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las Directrices para incorporar las 5S en una MYPE.....	36
Figura 2. Fases de implementación.....	37
Figura 3. Tarjeta roja para utilizar Seiri en una MYPE.	38
Figura 4. Aplicación del Seiton en una MYPE.....	40
<i>Figura 5. Esquema de investigación.....</i>	<i>48</i>
Figura 6. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	109
Figura 7. Sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	109
Figura 8. Estado civil de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	110
Figura 9. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	110
Figura 10. Cargo asignado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	111
Figura 11. Tiempo de desempeño en el cargo de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	111
Figura 12. Tiempo de permanencia en el rubro de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	112
Figura 13. Cantidad de trabajadores en las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	112
Figura 14. Tipo de sociedad de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.....	113

Figura 15. Formalización de la MYPE, distrito Trujillo, 2019.....	113
Figura 16. Los trabajadores son familiares, distrito Trujillo, 2019.	114
Figura 17. Finalidad de creación, distrito Trujillo, 2019.	114
Figura 18. Conocimiento sobre Gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	115
Figura 19. Conocimiento de técnicas de gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	115
Figura 20. La gestión de calidad alcanza ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas, distrito Trujillo, 2019.	116
Figura 21. Cuenta con un sistema de gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	116
Figura 22. Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	117
Figura 23. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	117
Figura 24. Conocimiento de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	118
Figura 25. Aplicación de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.	118
Figura 26. Clasificación de elementos, distrito Trujillo, 2019.	119
Figura 27. Cuenta con un área para colocar sus pertenencias, distrito Trujillo, 2019.	119
Figura 28. Organización de materiales, documentos y herramientas, distrito Trujillo, 2019.	120
Figura 29. Establecimiento de reglas de eliminación de desperdicio, distrito Trujillo, 2019.	120
Figura 30. Hábito de limpiar, distrito Trujillo, 2019.	121
Figura 31. Condiciones óptimas del lugar de trabajo, distrito Trujillo, 2019.	121
Figura 32. Otorgamiento de incentivos, distrito Trujillo, 2019.	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.....	57
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.....	58
Tabla 3 Características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	59

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas han cobrado gran importancia, por la generación de empleo y porque contribuyen en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

En Argentina, la cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) se expandieron después del 2002, éstas pasaron de un poco más de 400,000 en 2003 a casi 600,000 en 2013. (Kulfas, Goldstein y Burgos, 2014)

Además, el 15% de la población de Argentina entre 18 y 64 años es microempresario con menos de 3.5 años de antigüedad. Sin embargo, la tasa de fracaso anual es muy alta. El 80% de la MYPES fracasan antes de los 5 años y el 90% no llega a los 10 años en América latina. En los países en desarrollo entre el 50% y 75% fracasan durante los primeros 3 años. Esto se debe a la falta de profesionalización que implica lograr la calidad del producto y servicio que se ofrece, estandarizar las operaciones, mejorar la gestión de los trabajadores, mayor control de los insumos y sus proveedores, planificar acciones, análisis de resultados y liderazgo de los dueños. (Paulise, 2017)

En Colombia, las MIPYMES pasaron de representar el 99.66% en el 2011 al 99.54% en el 2015. El 13% de las empresas colombianas representan al sector industria. Además, en el periodo 1992 y 2015 las medianas empresas han ocupado el 34.2% de los trabajadores permanentes y las pequeñas el 20.8%. (Confecámaras, 2016)

Sin embargo, existen inconvenientes que afrontan las empresas colombianas como no manejar estándares de calidad (su producto no cumple con los

requerimientos que exige el mercado), pérdida en tiempos de producción (no realizar mantenimiento a las máquinas, no coordinar con empleados y sus tareas afectando el cumplimiento de fechas de entrega), mal uso de equipos, no implementan reglas básicas de la productividad (Clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, disciplina y compromiso), falta de seguimiento a la calidad y eficiencia de sus proveedores, entre otros. (Dinero, 12 de noviembre de 2018)

Por eso la necesidad de implementar herramientas de gestión de calidad y amerita aplicar la metodología 5S.

En Chile uno de los principales factores de la economía son las MIPYMES, representando el 65% del empleo y el 98% de las unidades productivas, siendo una contribución importante, mientras que el 15% y 2%, aportan a las ventas y a las exportaciones, respectivamente. En el último quinquenio, la contribución al empleo de las MIPYMES se ha reducido, pero sigue siendo importante. (Dini y Stumpo, 2018)

No obstante, las empresas pequeñas en Chile son afectadas negativamente por la mayor globalización debido a la desventaja que tiene para enfrentar la creciente competencia en los mercados locales. Además, las micro y pequeñas empresas fracasan a tasas elevadas porque no logran tener éxito, en tan sólo 10 años más del 40% de las PYMES cierran sus puertas, gran parte se debe a la falta de gestión de calidad. (Herrera, 2013)

Debido a la mayor competencia, los microempresarios se ven en la necesidad de innovar para incrementar su competitividad a través de estrategias y herramientas de gestión de calidad que no sólo mejore la calidad del producto o servicio, sino

también el desempeño del personal, para lograr un ambiente laboral agradable y mejore la calidad de vida de los empleados, la más adecuada es la metodología 5S.

En el Perú la MYPE es considerada como el estrato empresarial más importante y su crecimiento ha sido constante desde hace más de dos décadas. En el año 2000 se incrementó un 29% y hasta la fecha ha mantenido ese ritmo de crecimiento. Esto se ha dado, debido a la importancia que han ido adquiriendo los servicios dentro del mercado y al desafío que enfrentan las grandes y pequeñas economías para combatir el desempleo. (Mares, 2013)

En nuestro país existen 2'332, 218 empresas, de las cuales más del 95% están en el régimen MYPE (Noreña, 2019).

Además, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) tienen un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo al 75% de la población económicamente activa (PEA). (El Peruano, 22 de junio de 2018)

A pesar de la información aparentemente positiva, las empresas presentan serios problemas en gestión de calidad, debido a que sólo el 1% de las empresas formales en nuestro país utilizan un sistema de gestión de calidad, esto coloca en una situación de desventaja a las demás ante los requerimientos del mercado y competitividad. (RPP Noticias, 6 de julio de 2016)

La industria en el rubro de fabricación de productos metálicos es uno de los sectores que genera y dinamiza el empleo en la industria nacional. Además, en el último año se ha generado alrededor de 335 mil puestos de trabajo en este sector. (Pérez, 2018)

Asimismo, el 11.3% de empresas son las que se dedican a la elaboración de productos metálicos. (INEI, 2013)

La producción en la industria metálica creció 10.2% entre enero y octubre de 2018 respecto al 2017, como consecuencia de la inversión pública y privada. En dicho periodo, una de las actividades que más creció fue la de productos metálicos para uso estructural (6.6%). Además, las exportaciones de productos metálicos alcanzaron 486 millones de dólares, siendo superior en 13.5% al mismo periodo del año pasado. (El Comercio, 6 de enero de 2019)

En el año 2019, primer cuatrimestre (de enero a abril), la industria de estructuras metálicas creció 17.9% respecto al mismo periodo del 2018. (El Comercio, 25 de junio de 2019)

Sin embargo, las certificaciones de gestión de calidad que permiten a las empresas administrar y optimizar la calidad de sus productos y servicios son requeridas a nivel internacional para la exportación de productos y servicios, esto pone en desventaja a las empresas que no cuentan con un sistema de gestión de calidad y pierden la oportunidad de dar un gran salto a la exportación de productos y servicios (RPP Noticias, 6 de julio de 2016)

El 99.2% del total de empresas que existen en el país, son MYPES, mientras que en La Libertad esta cifra se eleva a 99.6%, representando a un total de 66,561 unidades empresariales. (Trujillo informa, 17 de mayo de 2013)

Además, el 43% de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la provincia de Trujillo son informales. (La República, 13 de mayo de 2014)

La fabricación de productos metálicos para uso estructural se incrementó en 10.59% en enero del año 2019, para abastecer la demanda interna y externa (Bolivia, Chile y Uruguay). (Trujillo en línea, 25 de marzo del 2019)

No obstante, en Trujillo la MYPE A&N Company S.A.C. perteneciente al sector industria dedicada al rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, presenta problemas como inconformidades en el resultado de sus procesos, ya que algunos productos obtenidos tienen exceso del espesor de pintura, deficiencias en las dimensiones solicitadas, inconformidades en la soldadura, entre otras, afectando directamente en los costos de producción y transporte, debido a que ocasionan reprocesos, cambio de productos, pérdida de tiempo, malestar en los clientes, quienes quedan insatisfechos con su pedido y pierden confianza en la empresa, (Soto, 2018)

Si la situación continúa, las MYPES del rubro que presentan los mismos inconvenientes pueden perder sus clientes y tener mala reputación empresarial, disminuyendo su competitividad y sus ingresos, obligándola a salir del mercado, debido a eso, es necesario mejorar la gestión de calidad que beneficia a las MYPES del rubro económicamente, satisfaciendo a sus clientes y mejorando sus resultados.

En la economía actual, para todas las empresas las estrategias de calidad se han convertido en una de las estrategias más importantes, con la finalidad de seguir dentro del mercado competitivo; asimismo, en las MYPES, al desarrollar una estrategia de calidad en el producto y en el servicio puede convertirse en su principal característica para diferenciarse de la competencia y alcanzar así una alta competitividad. (Cortez y Cholán, 2014)

En Trujillo la empresa metalmecánica Metarqel S.A.C., presenta deficiencias como pérdida de herramientas, insumos y máquinas pequeñas, no se encuentran en su lugar por falta de personal responsable del almacén general. Además, se reporta máquinas con piezas rotas, herramientas deterioradas y nadie se responsabiliza

porque no se lleva un reporte de entrega de éstas. El desorden existente genera ocupar más espacio y áreas dentro del almacén que les dificulta el desplazamiento. Debido a que los hábitos de orden y limpieza no están asimilados por gran parte de los trabajadores, se origina retrasos y mayor demanda de tiempo en las tareas asignadas, pérdidas o daños causados a los bienes de la empresa, esto contribuye menor productividad y una pérdida económica a la empresa. (Alva, 2017)

Por eso la necesidad de aplicar la metodología de las 5S para mejorar la situación de las MYPES del rubro productos metálicos para uso estructural que presenten las mismas dificultades en el distrito de Trujillo. Cabe señalar que, una herramienta básica en la gestión de calidad es la metodología 5S, ésta orientada a mejorar la calidad desde cada puesto de trabajo, en donde cada responsable de puesto, es el encargado de recomendar e implementar mejoras en lo que hace.

Por lo mencionado anteriormente, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019?

Para dar respuesta al problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Para poder obtener el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.
- 2) Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.
- 3) Determinar las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.
- 4) Elaborar un plan de mejora en función de los resultados de la investigación.

La presente investigación se justifica porque da a conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sirve como perfil informativo y es necesario conocerlo. Además, da a conocer las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, se apoya en la teoría de características de micro y pequeñas empresas, por otro lado, se tendrá conocimiento del grado de informalidad y servirá como base para brindar alguna charla en busca de formalización.

Asimismo, se justifica porque sirve para conocer las características de las 5S como factor relevante en la gestión calidad en las MYPES, de esta manera proponer un plan de mejora en la gestión calidad enfocado en las 5S, es de gran utilidad para los microempresarios porque buscan constantemente que su empresa alcance el éxito,

el plan de mejora le servirá como base para obtener un producto o servicio de calidad para diferenciarse de la competencia, así de este modo alcanzar una alta competitividad; a su vez beneficia a los trabajadores porque mejora la calidad de vida y hace de su sitio de trabajo un ambiente agradable, de este modo el cliente obtendrá un producto y servicio de calidad. Finalmente, esta investigación sirve como referencia para estudios posteriores.

La metodología que se realizó es de tipo cuantitativa de nivel descriptiva, se utilizó un diseño no experimental, transeccional o transversal; además, se usó la técnica de la encuesta, empleando el cuestionario como instrumento de recolección de datos que consta de 27 preguntas. La población muestral estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, un cuestionario de encuesta de 27 preguntas, se obtuvo los siguientes resultados, el 55.6% de los representantes de las MYPES, tienen entre 31 y 50 años de edad, el 77.8% son de sexo masculino, el 55.6% tienen educación superior universitaria, que el 77.8% son administradores, el 44.4% de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, 66.7% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 55.6% de los representantes de las MYPES tienen escasos conocimientos del término Gestión de Calidad, el 55.6% no conocen la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, el 66.7% no aplican las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa, el 55.6% consideran que a

veces clasifica los elementos necesario e innecesarios, el 44.4% consideran que a veces ubica con facilidad los elementos para la ejecución de tareas, el 66.7% consideran que no establecen reglas para la eliminación de desperdicios, el 55.6% consideran que su lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas, el 66.7% indican que no otorgan incentivos hacia los trabajadores.

La presente investigación consta de seis partes, la primera parte referente a la Introducción; la segunda parte referente a Revisión de literatura que abarca antecedentes y bases teóricas y marco conceptual; la tercera parte referente a la Hipótesis; la cuarta parte referente a la Metodología que abarca diseño de investigación, población y muestra, definición y operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos; la quinta parte referente a Resultados que abarca resultados y análisis de resultados; finalmente, la sexta parte referente a Conclusiones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales.

González (2013), en su tesis: *Las 5 "S" una herramienta para mejorar la calidad, en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente*; Guatemala. La presente tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la herramienta 5 "S" en la calidad de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente. La metodología que se empleó fue un diseño experimental en las ciencias sociales; la población fue de 1000 usuarios que visitaban la oficina tributaria de Quetzaltenango por mes, de los cuales se utilizaron 190; para la recolección de datos se emplearon cuatro boletas de opinión, las cuales fueron emitidas en dos fases. Se utilizaron dos mediciones (antes y después) del experimento, una boleta de investigación que sirvió para indagar si se tenía conocimiento del tema y otra boleta sirvió para comparar los resultados obtenidos del experimento. Los resultados fueron que el 66% de los supervisores de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango consideran que no existe un plan sistemático de gestión que mantenga y mejore continuamente la organización, el orden y la limpieza; el 100% consideran que mejoraría la calidad en el servicio al implementarse un plan sistemático de organización, orden y limpieza; el 67% han escuchado hablar del programa 5" S"; el 67% consideran que no aplica las 5 "S"; el 67% mencionan que a veces hace inventarios de las cosas útiles en el área de trabajo, separar lo que es

necesario de lo que no lo es y tirar lo que es inútil; el 67% consideran que no tienen un área para poder colocar sus pertenencias; el 67% consideran que si aplican la calidad; el 100% consideran que a veces ubica los materiales, documentos y herramientas para el desempeño de sus labores; el 67% consideran que no se encuentra su área de trabajo en condiciones óptimas para el buen desempeño de sus labores y 67% consideran que no otorgan incentivos hacia los colaboradores por los niveles de calidad manejados en cada una de sus áreas. Se concluyó que por medio de la implementación de las 5 “S” una herramienta en la Oficina Tributaria Quetzaltenango, se obtuvo una mejor calidad en el servicio por parte de los colaboradores de esta oficina, se implementaron aspectos de organización, orden y limpieza en los departamentos de cobranza, registro tributario unificado, vehículos y especies fiscales; lo cual permitió mejorar la calidad de servicio que se le ofrece a los usuarios que frecuentan la oficina tributaria.

Salinas (2013), en su tesis titulada: *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la técnica de las 5´S para la fábrica FAMOVISAL S.A. en la parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2013*; Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo principal: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la técnica de las 5´S, mediante un estudio situacional de las operaciones para el fortalecimiento de los conocimientos técnicos, del talento humano de la Fábrica FAMOVISAL S.A. en la Parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Se realizó una investigación descriptiva transversal; la población fue de 270 personas que intervienen de manera directa e indirecta en la fábrica

FAMOVISAL S.A. (personal administrativo y operativo, 24 y 50 personas, respectivamente, y 196 clientes), para la muestra se consideró a 11 del personal administrativo (entrevista) y 150 entre clientes y operarios (encuesta); para la recolección de información se utilizó las técnicas de encuesta y entrevista. Los resultados fueron que el 42% de los colaboradores mencionan sentirse poco satisfactorios con el rol que desempeñan en la empresa; el 46% calificaron como bueno el rendimiento laboral en la fábrica; el 40% dijeron que a veces existen objetos innecesarios en su área; el 62% informaron que en la empresa se establecen esporádicamente reglas para la eliminación de desperdicios, pero no siempre se cumplen; el 76% dijeron que algunos equipos, herramientas, archivadores y áreas de la fábrica se encuentran rotulados adecuadamente; el 34% casi siempre manifiestan limpiar su área de trabajo; el 48% consideran adecuado el trato que les brindan los altos mandos de la empresa; el 48% mencionan que la atención que ellos reciben al momento de dirigirse ante los altos mandos de la empresa es buena; el 44% mencionan que esporádicamente han recibido una capacitación para realizar una función o manejar determinado programa; el 30% manifestaron que necesitan recibir constantemente capacitaciones sobre maquinarias y equipos; el 64% mencionan que conocen algo sobre sistema de información de prevención de accidentes que posee la fábrica pero no a profundidad; el 46% están de acuerdo que con la estandarización de los procesos, ya se logrará mayor eficiencia y eficacia en sus actividades diarias; el 54% indican que los productos que la empresa ofrece se encuentra debidamente regularizados por la normas ISO; el 36% manifiestan que solo a veces en la empresa se utiliza alguna estrategia para contribuir al

cuidado del medio ambiente. Concluyéndose que la puesta en marcha de los cinco pilares implica la comprensión y práctica de una filosofía y espíritu de trabajo por un lado, y por otro la ejecución clara y precisa de una serie de pasos y métodos contundentes a la mejora global del lugar de trabajo; además, mejorando el sitio de trabajo se logra mejorar al mismo tiempo la autoestima de los trabajadores, mejorar la imagen de la empresa, generar productos de mayor calidad, aumentar la productividad y reducir los costes, hacer del lugar de trabajo un sitio pleno y motivante, que aumenta la satisfacción de los empleados y crea las bases para la excelencia.

Antecedentes nacionales.

Santillan (2018), en su tesis titulada: *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*; Huaraz, Perú. El objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017. Se realizó una investigación cuantitativa, descriptiva; se empleó un diseño no experimental – transeccional – transversal. La población para este estudio fueron los gerentes y/o propietarios de las MYPES, de los cuales son 10 establecimientos que tienen la denominación mantenimiento y reparación de vehículos automotores. Se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que el 70% de los representantes tienen edad de 31-50 años; la totalidad (100%) son de sexo masculino; el 90% señalan que tiene como grado de

instrucción superior no universitario; el 100% afirman que son propietarios de su negocio; el 70% señalan que desempeña el cargo más de 7 años; el 90% mencionan que la empresa está constituida como persona natural; el 70% mencionan que iniciaron su actividad económica más de 7 años atrás; el 100% mencionan que tiene de 1 a 5 trabajadores; el 60% mencionan que las personas que laboran no son familiares de los propietarios; el 50% mencionan que casi siempre la empresa formula su misión y visión; el 70% mencionan que casi siempre la empresa establece objetivos; el 70% mencionan que algunas veces se implementan estrategias para el logro de objetivos; el 40% mencionan que casi siempre se asignan recursos para el logro de los objetivos; el 80% mencionan que casi siempre se establecen los cargos y tareas en la empresa; el 90% mencionan que casi siempre la empresa ha establecido políticas y normas de trabajo; el 70% casi siempre dirigen y motivan a los empleados; el 50% mencionan que casi siempre miden el desempeño del personal; el 60% mencionan que algunas veces realizan el control de las actividades y recursos; el 70% afirman que casi siempre realizan la clasificación de herramientas; el 50% señalan que casi siempre se identifican maquinarias y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo; el 50% mencionan que siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalizado para su colocación; el 80% mencionan que casi siempre las herramientas utilizadas en alguna tarea son puesta en el lugar establecido; el 100% mencionan que casi siempre los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejorar el orden y evitar accidentes; el 60% mencionan que siempre se realiza la limpieza de las maquinas, herramientas y equipos; el 60% mencionaron que casi siempre se

identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos; el 50% mencionan que casi siempre cuentan con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos; el 60% mencionan que casi siempre se asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal; el 60% mencionan que casi siempre las herramientas están listas para ser utilizadas; el 70% mencionan que casi siempre se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos; el 60% mencionan que casi siempre las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación; el 80% mencionaron que casi siempre las herramientas son devueltas a su lugar después de su uso y el 50% mencionaron que casi siempre se elabora un programa para realizar la limpieza de máquinas, herramientas y equipos. Se concluyó que en las organizaciones de mantenimiento y reparación de vehículos automotores no se está desarrollando la gestión de calidad y en términos generales el modelo de las “5S” se está aplicando en determinadas áreas de manera eficiente tales como: Seiri, Seiton, Seiso y de manera deficiente en las dimensiones de Seiketsu y Shitsuke.

Macedo (2018), en su investigación titulada: *Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector producción – Elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*; Ancash, Perú. La presente tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de la calidad en las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector producción – elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016. La metodología que se

empleó fue de tipo y nivel descriptiva – cuantitativa y un diseño transaccional: para la recolección de datos se consideró 18 micro y pequeñas empresas, con una población de 46 colaboradores, aplicándose un cuestionario de encuesta. Se obtuvo como resultados que el 67.4% de los colaboradores manifiestan tener de 20 a 35 años; el 65.2% son de sexo masculino; el 47.8% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario; el 63.3% afirman que casi nunca separan los elementos innecesarios (insumos vencidos, bolsas de papel, de plástico, entre otros); el 32.6% afirman que a veces destinan un lugar adecuado para los desechos y desperdicios; el 32.6% afirman que casi nunca organizan clasificado de su materia prima, productos en proceso, productos terminados; el 50% afirman que casi nunca ubican la materia prima en su respectivo lugar; el 32.6% afirman que casi nunca hacen uso de los estantes para colocar los utensilios; el 37% afirman que casi siempre las máquinas están ubicadas adecuadamente; el 52.1% afirman que casi siempre utilizan lejías, jabones y entre otros productos de limpieza para el aseo; el 30.4% afirman que casi nunca observan una adecuada inspección de la limpieza; el 37% afirman que casi nunca contribuye a la identificación de la limpieza general; el 34.8% afirman que casi nunca le asignan en su debido momento las labores que va a realizar; el 39.1% afirman que casi nunca se les comunica cuando hay un cambio de las reglas para realizar tareas; el 39.1% afirman que casi nunca cumple con las responsabilidades y tareas que se le asigna; el 50% afirman que casi nunca sigue los procedimientos indicados para realizar sus actividades; el 30.4% afirman que casi nunca practican la disciplina como un hábito; el 34.8% afirman que casi nunca lo premian cuando mejora la disciplina en su trabajo.

Concluyéndose que la gestión de calidad es inadecuada y la aplicación de la herramienta 5S no es correcta, ya que los colaboradores no tienen claro la clasificación, el orden se lleva más a criterio, la limpieza se lleva empíricamente y procesos de trabajo no están establecidos.

Paredes (2019), en su tesis: *Gestión de calidad con el uso de las 5S como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, en la av. Aija, distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016*; Chimbote, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad con el uso de las 5S como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería en la av. Aija del distrito de Hurmey, 2016. Se aplicó un diseño no experimental, transversal; se empleó una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas; a las cuales se aplicó un cuestionario de encuesta. Los resultados fueron que el 62.5% de los representantes tienen entre 31 y 51 años; el 62.5% son femenino; el 50% son casados; el 50% tienen educación superior universitaria; el 50% son dueños del negocio; el 62.5% tienen más de 6 años de experiencia en el rubro; el 62.5% tienen un nivel de Micro empresa; el 50% son de tipo sociedad S.A.C.; el 62.5% tienen más de 7 años de funcionamiento; el 87.5% tienen de 1 a 5 empleados; el 100% tienen por objetivo de creación generar ganancias; el 62.5% mencionan que el producto debe ser de marca; el 50% mencionan que la atención al cliente debe ser personalizada; el 62.5% si manejan un sistema de control de calidad; el 75% mencionan que siempre es importante manejar un sistema de control de calidad; el 50% mencionan que organizar y seleccionar,

ordenar, limpiar, mantener la limpieza y el rigor en la aplicación de las consignas y tareas es lo más importante para su negocio; el 62.5% mencionan que organizar y seleccionar, ordenar, limpiar, mantener la limpieza y el rigor en la aplicación de las consignas y tareas es lo que harían para que el negocio este presentable; el 87.5% están dispuestos a transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades en una cultura. Concluyéndose que la mayoría absoluta son personas de entre 31-51 años de edad, de género femenino y con más de 6 años de experiencia en el rubro además con nivel de Micro empresa, tipo de sociedad S.A.C y con más de 7 años de funcionamiento, por consiguiente se afirma que los productos a ofrecerse deben ser de Marca, la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida; y que recurrirían a Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y el Rigor en las consignas y tareas para que su negocio este presentable.

Antecedentes regionales.

Fernández y Morales (2018), en su tesis: *Aplicación del modelo de las 5S para mejorar la productividad del área de operaciones de Ganadera Agrícola M&M SAC Trujillo – I semestre 2018*; La Libertad, Perú. Tuvo como objetivo principal: Determinar de qué manera la aplicación del modelo de las 5S permitirá mejorar la productividad del área de operaciones de Ganadera Agrícola M&M S.A.C. Trujillo - I Semestre 2018. Se aplicó un diseño lineal de un solo grupo con observación antes y después de haber aplicado el modelo 5S; la población estuvo constituida por 15 colaboradores; se utilizó un cuestionario que tuvo dos etapas, un pre test y un post test. Los resultados

obtenidos fueron que el 53% estuvieron totalmente en desacuerdo que identifican las herramientas o materiales innecesarios en el área de trabajo, al aplicar las 5S el 69% están totalmente de acuerdo; el 53% estuvieron de acuerdo tienen un sistema organizado y eficiente en su área de trabajo, con 5S el 67% están totalmente de acuerdo; el 47% estuvieron en desacuerdo respecto a facilidad para moverse libremente en el área de trabajo, con 5S el 87% están totalmente de acuerdo; el 80% estuvieron en desacuerdo en que la ubicación de herramientas de trabajo es correcto para el desempeño de las funciones en el área de trabajo, con 5S el 80% están totalmente de acuerdo; el 53% estuvieron en desacuerdo que existen herramientas innecesarias en el área de trabajo, con 5S el 80% están en desacuerdo; el 73% estuvieron en desacuerdo que la ubicación es adecuada de herramientas para el cumplimiento de funciones, con 5S el 93% están totalmente de acuerdo; el 87% estuvieron en desacuerdo que se conoce los lugares para guardar las herramientas y materiales, con 5S el 87% están totalmente de acuerdo; el 53% estuvieron en desacuerdo que se utiliza correctamente los elementos de higiene, con 5S el 80% están totalmente de acuerdo; el 33% estuvieron en desacuerdo que se tiene conocimiento de seguridad del área de trabajo, con 5S el 93% están totalmente de acuerdo; el 47% estuvieron en desacuerdo que se realizan jornadas de limpieza en el área de trabajo, con 5S el 100% están totalmente de acuerdo; el 67% estuvieron en desacuerdo que tienen conocimiento de políticas de limpieza, con 5S el 80% están de acuerdo; el 33% estuvieron en desacuerdo que tienen conocimiento del procedimiento de trabajo, con 5S el 87% están de acuerdo; el 47% estuvieron en desacuerdo que el control que efectúa la empresa contribuye a

mejorar el desempeño laboral, con 5S el 93% están totalmente de acuerdo. Llegaron a la conclusión de que la aplicación de las 5S mejoró favorablemente la productividad del área de operaciones de la empresa, permitiendo una mejor optimización de recursos, además de fomentar el compromiso y conciencia con los objetivos propuestos.

Gonzales (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018*; La Libertad, Perú. El objetivo general fue determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de la Esperanza, Trujillo 2018. Para su desarrollo el tipo de investigación fue descriptiva transversal; se obtuvo como resultado una población de 40 hostales, la cual se consideró una muestra dirigida de 20 hostales; se les aplicó un cuestionario de encuesta. Se obtuvo como resultados, el 50% de los representantes tienen entre 31 y 50 años; el 75% son femenino; el 50% con estudios universitarios; el 75% son administradores; el 50% tienen de 0 a 3 años de experiencia laboral; el 50% tienen 7 a más años en el mercado; el 75% cuentan entre 1 y 5 trabajadores; el 75% indican que las personas que trabajan con los representantes no son familiares; el 75% indican que crearon su negocio con finalidad de obtener ganancias; el 50% indican que no aplica la técnica de gestión de calidad; el 40% indican que utiliza el benchmarking para la gestión de calidad; el 40% tienen poca iniciativa en cuanto a la implementación de gestión de calidad; el 40% aplican la observación; el 75%

aplican la gestión que contribuye al mejor rendimiento del negocio; el 75% indican que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas; el 100% tienen conocimiento de liderazgo; el 80% realizan la competencia de un líder y el saber escuchar; el 75% se consideran buen líder; el 75% realizan trabajo en equipo; el 100% ayudan al colaborador; el 75% afirman que el liderazgo es primordial para la organización; el 50% son líderes que fomentan al trabajo en equipo; el 75% son un buen líder que permite a la empresa ser eficiente. Se concluyó que las MYPES deben enfocarse en la gestión de calidad tomando como practica y así ir fortaleciendo mucho más las técnicas de gestión y poner en prácticas en las misma, asimismo la buena atención y actitud tanto con el colaborador y cliente en los hostales del distrito de la Esperanza.

Antecedentes locales, de Pardo.

Gutiérrez (2016), en su tesis titulada: *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías Alfa, Chimbote, 2013*. El objetivo general fue: Determinar si las MYPES del sector – comercio, rubro venta minorista de ropa para damas de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad, en el año 2013. La metodología fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental transversal; la población estuvo conformada por 16 MYPES, de las cuales se trabajó con una muestra de 14 MYPES, las cuales estuvieron dispuestas a brindar información, a la cual se aplicó un cuestionario de encuesta. Los resultados fueron el 37.7% de los representantes tienen una edad entre 40 y 50 años; el 64.3% son de género femenino; el 64.3% han

concluido sus estudios secundarios; el 50% tienen estudio o conocimiento sobre administración de empresas; el 100% de la MYPES son formales; el 57.1% tienen una antigüedad de 8 a más; el 85.7% consideran que sus instalaciones físicas son visualmente atractivas; el 71.4% no realizan publicidad; de los que realizan publicidad, el 75% consideran que su publicidad es visualmente atractiva; el 85.7% indican que no conocen la nueva ley; el 57.1% no tienen conocimiento sobre gestión de calidad; el 78.6% indican que muestran interés en dar soluciones a los problemas que presentan; el 100% aseguran tener un trato amable con el cliente; el 57.1% indican no contar con un manual de calidad; el 64.3% resuelven las necesidades del cliente; el 71.4% han identificado procesos para dar un buen servicio al cliente. Concluyó que la mayoría de los representantes tienen edad entre 40 a 50 años de edad, son del sexo femenino, con instrucción secundaria, cuentan con conocimientos de administración de empresas, todas las MYPES están formalizadas, la gran mayoría tiene una antigüedad de 8 años a más, no tienen conocimientos sobre gestión de calidad, no cuentan con un manual de gestión de calidad en las MYPES y la gran mayoría si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente.

Landeo (2016), en su tesis titulada: *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014*. El objetivo principal fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro lencería del mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2014. La metodología fue de tipo

cuantitativa-descriptiva de diseño no experimental, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta. Los resultados fueron que el 60% de los representantes de las MYPES tienen edad entre 30 a 50 años; el 80% son de género femenino; el 60% cuentan con estudios secundarios; el 80% son dueños; el 50% tienen de 7 a más años laborando en el cargo; el 90% de las MYPES tienen de 7 a más años de antigüedad en el rubro; el 80% son formales; el 60% tienen como objetivo generar ganancias; el 80% cuentan de 1 a 3 trabajadores; el 80% de los representantes de las MYPES, no conocen el término de gestión de calidad; el 70% no cuentan con un plan estratégico; el 70% enfatizan su estrategia en diferenciación de sus productos; el 90% no conocen a sus competidores en gestión de calidad; el 40% han mejorado su infraestructura; el 70% miden por un indicador de rentabilidad. Concluyéndose que las micro y pequeñas empresas no han adoptado los instrumentos de gestión de calidad como una herramienta muy importante en su negocio y no la consideran como una buena inversión y para hacer la diferenciación en el mercado es necesario implementar constantemente técnicas de calidad que nos permitan desarrollar una buena conducción en la organización y lograr que el cliente y el personal se identifique con la empresa.

2.2. Bases teóricas y marco conceptual

Bases teóricas

a) Micro y pequeñas empresas

- Concepto:

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2019)

Una microempresa faculta que se pongan en acción recursos organizacionales, a fin de transformar materia prima en bienes o servicios terminados en base a los propósitos establecidos por una administración. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2017)

Las MYPES, son aquellas que funcionan con poco dominio del mercado. (Rodríguez, 2012)

Una MYPE, es una unidad económica productora de bienes y servicios, dirigida por su propietario, de una forma personalizada y autónoma, de pequeña dimensión en cuanto a número de trabajadores y cobertura de mercado. (Cardozo, Velásquez y Rodríguez, 2012)

Las MYPES se consideran factores fundamentales a causa de que se desarrollan perfectamente dentro del área económica y desempeñan distintas funciones en la sociedad como: Crear nuevos productos o servicios, responder a las demandas concretas de los

clientes, crea empleos, fortalecer la productividad y colaborar al crecimiento económico. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2017)

Según el Instituto Tecnológico de Sonora (2017), las ventajas y desventajas de la microempresa son:

Ventajas de la microempresa:

- Es una fuente generadora de empleos, al igual que la pequeña y mediana empresa.
- Se modifican con gran simplicidad por no poseer una estructura sólida.
- Son flexibles, adecuando sus productos a los cambios del Mercado

Desventajas de la microempresa:

- Emplean tecnología ya dominada.
- Sus miembros tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficaz.
- Problemas de acceso a crédito.
- La producción regularmente, va orientada solamente al Mercado interno.

- **Clasificación:**

Según Hermosilla (2015), las microempresas se clasifican según:

Propiedad del capital:

- Microempresas familiares. Cuando el propietario del capital es el grupo familiar, que se apropia de los beneficios que genera.

- Microempresas asociativas. Surge de un acuerdo entre dos o más personas que aportan el capital básico para la puesta en marcha de la microempresa. Los beneficios se distribuyen entre los asociados.
- Microempresas unipersonales. Cuando el propietario del capital es una sola persona y, en consecuencia, es el que se apropia de los beneficios.

Actividad que desarrollan:

- Microempresas productivas. Son aquellas que transforman la materia prima en productos terminados. Además, producen artículos a menor escala y los venden a intermediarios, o al consumidor final.
- Microempresas de comercio. Son aquellas que se dedican a la compraventa, compran productos los cuales venden.
- Microempresas de servicio. Son aquellas que realizan un trabajo o prestan servicios a otras empresas.

Número de funciones que desarrolla:

- Microempresas de función única. Ejecuta una sola labor que es el centro de su accionar.
- Microempresas de dos funciones. Regularmente, una función supera en trascendencia a la otra.
- Microempresas de función múltiple. Insertan varias funciones. Su gestión suele ser más difícil.

Novedad de su producción:

- Microempresas de producción por copia. Originan bienes o servicios debido a que están en el mercado, intentando marcar alguna distinción en el marketing para absorber demandantes.
- Microempresas de producción innovadora. Producen nuevos bienes o servicios, o realizan algún cambio para posicionarlo.

Tipo de población involucrada:

- Microempresas de subsistencia. Tiene un nivel bajo de productividad que únicamente admite originar ingresos que permiten la subsistencia del microemprendedor y su familia.
- Microempresas de acumulación simple. Las rentas que producen admiten superar los costos de producción, sin embargo no consiguen excedentes relevantes que les permita realizar inversiones en bienes de capital.
- Microempresas de acumulación ampliada. Poseen la capacidad de originar una elevada productividad que permite al microemprendedor reunir excedentes, de tal modo que logra usarlos en la inversión para la expansión de la microempresa.

Según Rodríguez (2012), las MYPES se clasifican por actividad económica:

- Industrial. Son aquellas cuya actividad básica es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materiales.
- De servicios. Son aquellas que generan un servicio para una colectividad.

- Comercial. Son aquellas que se dedican a adquirir cierta clase de mercancías, con el objeto de venderlos posteriormente en el mismo estado físico de adquisición, aumentando al precio de adquisición un porcentaje denominado margen de utilidad.

Según Herrera (2011), las MYPES se clasifican en:

- Microempresa viable o de acumulación. Son aquellas empresas con potencial de crecimiento, tienen capacidad de generar excedentes, con ingresos y perspectivas de desarrollo para los propietarios y trabajadores. Pueden ser considerados sujetos de crédito y de otros servicios no financieros por su estabilidad, potencial de crecimiento y capacidad de pago.
- Microempresas no viables o de subsistencia. Son unidades económicas que se caracterizan por ser inestables desde el punto de vista de su viabilidad. Tienen baja productividad y operan por debajo de sus costos; los ingresos que generan son insuficientes para sus propietarios y trabajadores.

Según Alvarez y Durán (2009), las clasificaciones más comúnmente utilizadas son:

- Autoempleo – empleadoras. Se relaciona con la forma en que se articulan los vínculos laborales entre trabajo y capital al interior de la empresa; si quienes son propietarios son a la vez empleados, y no existe ningún obrero externo contratado, es considerada como autoempleo. Si existen trabajadores no

propietarios, vinculados a la unidad productora, entonces es una empresa empleadora.

- Propiedad del capital. Se refiere a la relación que existe entre la dirección de la empresa y el capital que la compone. El propietario es a la vez director de la empresa.
- Urbana – rural. Se refiere a criterios geográficos o de actividades; la micro empresa rural cuenta con lógicas empresariales distinta y con dificultades operacionales que no son las mismas que las que enfrentan las urbanas.
- Formal e informal. El grado de formalidad de la empresa es importante al momento en que enfrenta la necesidad de financiamiento.

- **Características:**

Las características de una micro empresa son las siguientes: Cuenta con propietarios y administración independiente, no domina el sector de actividad en la que opera, su estructura organizacional es muy sencilla. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2017)

Según Céspedes (2015), la MYPE reúnen las siguientes características, respecto al número de trabajadores:

- **Micro empresa:** Abarca de uno hasta diez trabajadores.
- **Pequeña empresa:** Abarca de uno hasta cien trabajadores.

Según SUNAT (2019), las MYPES se ubican en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Micro empresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT (Unidades Impositivas Tributarias).
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT (Unidades Impositivas Tributarias).

Cabe mencionar, que el 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”. (MEP, 2016)

b) Gestión de calidad

Se entiende por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades. Se define como la manera en que la dirección planifica el futuro, establece los programas y controla los resultados de la función de calidad en vista a su mejora permanente. (Udaondo, 2012)

Según Udaondo (2012), la gerencia participa mediante la gestión de calidad, en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

- Definir los objetivos de calidad, aunando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
 - Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
 - Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.
 - Mejorarla continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado.
- **Definiciones de calidad:** Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2019), recopilaron diferentes definiciones de calidad y los clasificaron en cinco grupos de definiciones:
- Definiciones trascendentes. Consideran la calidad como una cualidad innata, una característica absoluta y universalmente reconocida. Se

considera trabajos de gran calidad aquellos que están por encima de las modas, cuya imagen de calidad perdura inmóvil.

- Definiciones basadas en el producto. Consideran la calidad como una característica medible. Las diferencias de calidad significan diferencias en la cantidad de una característica que posee el producto. Esto conduce a una concepción jerárquica de la calidad, ya que según cantidad del atributo deseado que contenga el producto, podemos ordenar los productos de menor a mayor calidad.
- Definiciones basadas en el usuario. La calidad debe ser definida desde la óptica del usuario. Estas definiciones asumen que los compradores individuales tienen gustos diferentes, además asumen que los productos que mejor satisfacen sus necesidades son los que consideran como productos de más calidad.
- Definiciones basadas en la producción. Están basadas en la oferta. Prácticamente todas identifican la calidad con el cumplimiento de las especificaciones. Se determinan unas tolerancias, y las desviaciones respecto a las mismas se consideran disminuciones de la calidad.
- Definiciones basadas en el valor. Definen la calidad en términos de costes y precios, es decir, un producto de calidad es aquel que satisface determinadas necesidades a un precio razonable.
- Definición de la calidad según UNE-EN ISO 9000:2000. Según la norma UNE-ISO 9000:2000, la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- **El bucle de la calidad y los tres niveles de la calidad**

Bucle de calidad (Fases): Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2019), consideran que la realización de un producto, desde que nace la idea de fabricarlo hasta que este producto está en el mercado y termina su vida útil, pasa normalmente por las siguientes fases:

1. Estudio e investigación de mercado.
2. Diseño/especificaciones de ingeniería y desarrollo del producto.
3. Aprovisionamientos.
4. Planificación y desarrollo del proceso.
5. Producción o prestación del servicio.
6. Inspección, ensayo y examen.
7. Embalaje y almacenamiento.
8. Venta y distribución.
9. Instalación y funcionamiento.
10. Asistencia técnica y mantenimiento.
11. Destino tras la vida útil.

Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2019), mencionan que, para lograr la calidad, se tiene tres niveles:

- Calidad del producto. Se tiene que resolver las cuestiones referentes a la definición de los productos o servicios a abastecer, comprendiendo los aparatos del bucle de la calidad, que se inicia con el “Estudio e investigación de mercado”, en el cual se reconocen las perspectivas de los consumidores correspondiente a los mismos, hasta las etapas anteriores a la “Planificación de los

procesos de producción”. También de todos los aspectos posteriores al diseño vinculados con la producción o prestación.

- Calidad de proceso. Se esquematizan, programan y realizan los procesos de elaboración, suministro y control de bienes o servicios ofertados, asegurando que se cumple con lo determinado en calidad de producto.
- Calidad en sistema. El desarrollo eficaz de los procesos enlazados a los dos niveles mencionados, necesita de la metodología y tratamiento dado a cualquier actividad de gestión empresarial. Por esta razón la gestión de la calidad se sostiene en una estructura organizativa, una asignación de responsabilidades y de recursos necesarios para que, junto con los procesos y procedimientos apropiados, lograr los objetivos. El conjunto de los procedimientos y medios que dan soporte a la gestión de la calidad constituye el sistema de calidad.

- **Sistema de gestión de calidad**

Se define como la obtención de productos o servicios, que cubran las esperanzas de los usuarios con un coste aceptable para ellos y satisfactorio para el suministrador. (Cortés, 2017)

Si se decide implantar un Sistema de gestión de calidad, se puede conseguir un certificado de la Norma ISO.

c) Las 5S

Manzano y Gisbert (2016), mencionan que, para la supervivencia de la MYPE durante el paso del tiempo, se considera necesario e imprescindible implementar 5S. Mediante ésta se quitan mudas o desperdicios que no dan valía al producto final, por el cual el consumidor está dispuesto a pagar. Lo mencionado anteriormente, se considera como un desafío para toda MYPE que pretende evolucionar, entendiendo que el consumidor no está dispuesto a pagar los residuos producidos por la empresa, los cuales no aportan valía al producto final y son los siguientes:

- Movimientos
- Inventario
- Transporte de mercancías
- Sobreproducción
- Sobreprocesos
- Esperas
- Exceso de juntas y correos
- Desaprovechamiento de conocimiento
- Defectos de calidad

¿Para qué aplicar 5S? Las 5S son la metodología que transfiere al equipo la oportunidad de aplicar mejoras. Son mejoras tangibles como el incremento de productividad, la mejora de la calidad y la seguridad. A su vez, intangibles, como el liderazgo, la consolidación de la toma de responsabilidades, la proactividad, la gestión del talento y la sinergia del equipo. Las 5S nos permite cambiar a mejor la situación actual y mantener

el nuevo estado en el tiempo. Finalmente, las 5S son la metodología idónea para iniciar el cambio hacia la cultura de la Mejora Continua y la excelencia. (Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

5S forman parte del conjunto de herramientas Lean Manufacturing, y si se desea incluir una ejecución total del sistema de gestión en la MYPE, 5S es la primera herramienta que se debe poner en marcha. La figura 2, muestra las directrices que se tienen que seguir en la MYPE para una impecable implementación e incorporación de las 5S en la misma. (Manzano y Gisbert, 2016)



Figura 1. Las Directrices para incorporar las 5S en una MYPE.
Fuente: Lean Manufacturing: implantación 5S. Manzano y Gisbert (2016)

Las 5S están compuestas por las cinco fases que intervienen durante el proceso de implementación del proyecto y cada fase se define con una palabra japonesa iniciada por la letra S. (Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

Fases de Implementación	Las 5S	5S en japonés	5S en castellano	Representación gráfica
Eses Operativas	1ªS	<i>Seiri</i>	Seleccionar, Eliminar, Reducir	
	2ªS	<i>Seiton</i>	Ordenar, Clasificar, Identificar	
	3ªS	<i>Seiso</i>	Limpiar, Sanear, Anticipar	
Eses Funcionales	4ªS	<i>Seiketsu</i>	Estandarizar, Normalizar	
	5ªS	<i>Shitsuke</i>	Auditar, Autodisciplina, Hábito	

Figura 2. Fases de implementación.

Fuente: Guía práctica 5S para la mejora continua. Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X. (2016)

- **Seiri, Clasificación o eliminar lo innecesario:**

Implica seleccionar, separando los elementos necesarios de los innecesarios. (Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

Seiri es la primera S que debe aplicarse y se basa en eliminar elementos innecesarios, que no añadan valor al producto final. Para realizar esta labor se tiene que separar los elementos del área de trabajo de acuerdo con su uso, reconociendo y seleccionando aquellos que son necesarios de los que no lo son. De esta forma, se quitan elementos que no son necesarios del lugar de trabajo y se controla la circulación de elementos en el área de trabajo optimizando la capacidad del espacio. (Manzano y Gisbert, 2016)

Respecto a la aplicación de la primera S en una MYPE, se usa una técnica a través de tarjetas rojas anexadas a los elementos en cuestión para mostrar el grado de uso. La tarjeta roja se coloca al

elemento que se dude de su utilización, así descubrir si es necesario en el área de trabajo, se reubica o se elimina. (Manzano y Gisbert, 2016)

TARJETA ROJA 5'S	
Nº tarjeta:	
Nombre del objeto:	
CATEGORÍA	
Máquina	Elementos químicos
Herramienta	Materia prima
Elementos eléctricos	Producto acabado
Elementos mecánicos	Otros
Otros, especificación:	
INCIDENCIA	
Innecesario	Roto
Defectuoso	Otros
Otros, especificación:	
ACCIÓN CORRECTIVA	
Eliminar	Retornar
Reubicar	Reciclar
Reparar	Otros:
Fecha de inicio: / / 20__	Fecha de colocación etiqueta: / / 20__

Figura 3. Tarjeta roja para utilizar Seiri en una MYPE.

Fuente: Lean Manufacturing: implantación 5S. Manzano y Gisbert (2016)

- **Seiton, Organizar u ordenar:**

Permite ordenar los elementos necesarios en el lugar de trabajo.

(Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

El término Seiton se refiere al orden. Esta fase consiste en ordenar los objetos imprescindibles para el desempeño de las labores. De esta manera, se establecen las ubicaciones y se precisan las identificaciones esenciales para cada elemento. Se optimiza la búsqueda y retorno de los elementos en el área de trabajo mediante las identificaciones, así existe un sitio para cada elemento y cada elemento

tiene su lugar. Uno de los más grandes problemas al momento de ejecutar una correcta aplicación del Seiton es la resistencia al cambio y la poca disciplina de los trabajadores para regresar las cosas a su lugar. (Manzano y Gisbert, 2016)

Manzano y Gisbert (2016), mencionan que, para una correcta implementación, se aplican los siguientes procedimientos:

- Delimitar áreas de trabajo, zonas de paso y almacenar herramientas, materias primas u otros.
- Evitar herramientas duplicadas.
- Lograr un sitio apropiado de trabajo.
- Identificar la circulación de herramientas u objetos en el área de trabajo y ubicarlos en sitios adecuados de acuerdo con su frecuencia de uso, es indispensable. De esta manera, se acelera las operaciones, garantizando la calidad y previniendo incidentes. En la figura 4, se muestra el círculo de frecuencia de uso que se utiliza para especificar el nivel de utilización de los elementos.

De esta manera, la MYPE podrá visualizar fácilmente la frecuencia de uso de cada elemento. En poco tiempo verá la mejora en el área de trabajo, brindando un acceso más rápido a las herramientas, mayor seguridad y mejora en la calidad y eficiencia. (Manzano y Gisbert, 2016)



Figura 4. Aplicación del Seiton en una MYPE.

Fuente: Lean Manufacturing: implantación 5S. Manzano y Gisbert (2016)

- **Seiso, Limpieza e inspección:**

Significa limpiar y sanear el entorno para anticiparse a los problemas. (Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

Seiso, es la tercera S, la cual consiste en desarrollar una limpieza en el área de implementación de las 5S, después de haber quitado lo que no es necesario y clasificado lo que verdaderamente se necesita para realizar las operaciones. De esta manera se busca identificar el defecto y eliminarlo. Además, esta fase comprende la incorporación de la limpieza cotidiana como parte de la supervisión del puesto de trabajo ante probables defectos y otorga mayor relevancia a la causa de la basura y defectos hallados que a sus posibles consecuencias. (Manzano y Gisbert, 2016)

La MYPE debe establecer horarios fijos de limpieza e inspección, considerándose como un acto de mantenimiento de las maquinarias y áreas de trabajo, y no como un trabajo fuera de las

competencias del operario. Al incorporar Seiso durante la jornada laboral se percibe como poco a poco los trabajadores aceptan el acto de limpieza como parte de su trabajo. La impresión visual que ocasiona es muy notorio y positivo para el estado físico y mental de quienes ejecutan los trabajos de producción en el área correspondiente. (Manzano y Gisbert, 2016)

Al implementar en la MYPE, los resultados obtenidos son la prolongación de la vida útil de las maquinarias, debido a la disminución de fallas en los mismos y la reducción de incidentes laborales. El estado de la limpieza realizada y el nivel de defectos encontrados se pueden determinar a través de indicadores, de esta manera, se involucra más al personal en las tareas ejecutadas. (Manzano y Gisbert, 2016)

Para evaluar correctamente la limpieza se ejecutan jornadas de limpieza en las áreas de trabajo y los operarios de planta se encarguen de evaluar la limpieza de los trabajadores de oficina y viceversa. De esta manera incrementa la colaboración entre departamentos, la sociabilización de los trabajadores en un mismo entorno e incrementa el interés por el orden y limpieza en el área de trabajo. (Manzano y Gisbert, 2016)

- **Seiketsu, Estandarizar:**

Permite estandarizar las normas generadas por los equipos. (Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

Seiketsu, es la S que consiste en establecer las rutinas necesarias para implementar correctamente la herramienta en la empresa. Además,

se determinan los estándares indispensables para ejecutar las tres primeras “S”, de esta manera asegurarse que las órdenes anteriores se ejecutan del mejor modo posible. (Manzano y Gisbert, 2016)

La MYPE desarrolla los estándares indispensables para su organización, como ejecutar formularios para ser llenados por los trabajadores de la empresa respecto al orden y limpieza, y la delimitación las áreas productivas o hacer fotografías de cómo quedaría al final de la jornada las áreas de trabajo. La gestión visual es uno de los instrumentos más dominantes en la empresa, tan solo con observar el trabajador sabrá donde van ubicados los elementos, o de qué modo se debe ejecutar una operación. (Manzano y Gisbert, 2016)

La MYPE logrará mejorar el tiempo de respuesta ante probables fallas, descubrir con anticipación probables equivocaciones que podrían ocasionar accidentes, fomentar la limpieza entre los trabajadores y un mejor conocimiento de las instalaciones y maquinarias utilizadas, a través de la fijación de estándares. (Manzano y Gisbert, 2016)

- **Shitsuke, Disciplina:**

Dinamizar las auditorias de seguimiento y consolidar el hábito de la Mejora Continua. (Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X., 2016)

Shitsuke, es la última S, que concierne a la de disciplina, a través de ésta se pretende estandarizar la aplicación del trabajo y transformar en rutina los estándares establecidos. Cabe mencionar que se enlaza la autodisciplina y autocontrol en la nueva cultura instaurada en la MYPE,

para que la herramienta perdure a lo largo del tiempo. (Manzano y Gisbert, 2016)

Esta fase es uno de los pasos más simples de la herramienta, y a la vez de los más complicados. Es simple debido a que sólo pretende conservar el estado de las cosas y emplear las normas establecidas, por otra parte, es de las más complejas porque se debe mantener el interés de los trabajadores a lo largo de la implementación de las 5S en la MYPE. (Manzano y Gisbert, 2016)

Marco conceptual

Fabricación de productos metálicos para uso estructural

Incluye:

- La fabricación de estructuras metálicas o armazones, partes de estructuras metálicas, acero y productos similares como puentes y secciones de puentes, torres, torres eléctricas, columnas, vigas para formar suelos y techos, castilletes para bocas de pozos, soportes telescópicos, compuertas de esclusas, muelles, espigones.
- La fabricación de edificaciones y componentes prefabricados principalmente de metal.
- La fabricación de puertas y ventanas metálicas y de sus marcos, postigos, cortinas metálicas, escaleras de incendio, rejas y carpintería metálica similar a la utilizada en la construcción.
- La fabricación de divisiones metálicas fijas al piso, estanterías de grandes dimensiones para montar y fijar permanentemente en tiendas, talleres, depósitos y otros lugares de almacenado de mercancías.

Las 5S en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural

Las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, que se encuentran en el distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, que se encargan de fabricar productos metálicos para satisfacer las exigencias de los clientes, debido a la demanda que se incrementa a largo de los años, los microempresarios se enfrentan a distintos problemas como la falta de conocimiento del mercado, esto impide darle un valor agregado a su producto o servicio, y no aplican técnicas para conocer las necesidades de sus clientes y por ende no exploran nuevos mercados tampoco aumentan sus ventas; la falta de organización dentro de la empresa es otra dificultad a la que se enfrentan, se muestra generalmente en la carente supervisión de desempeño y conlleva a una mala atención al cliente; la falta de un sistema que permita controlar la calidad, conlleva a obtener constantes productos defectuosos.

Las 5S

Las 5S es una técnica de gestión original de Japón y que se basa en 5 fases simples, así las 5S japonesas o las 5S de la calidad son: Seiri (eliminar), Seiton (ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (disciplina). El nombre del método (5S) se llama así porque está formado por 5 etapas, cada una de las cuales empieza por S en japonés.

Las 5S en la gestión de calidad

La metodología 5S es una herramienta básica en la gestión de calidad, de los sistemas de gestión tipo ISO9001, orientada a reducir los desperdicios, aumentar la productividad y la motivación de las personas. Además, se orienta a mejorar la calidad.

III.HIPÓTESIS

Para la presente investigación no se planteó hipótesis, por tratarse de una investigación de tipo cuantitativa de nivel descriptiva; debido a que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis, además las que tienen un alcance descriptivo sólo formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

IV.METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental, transeccional o transversal, descriptivo.

- No experimental, porque la investigación se realizó sin la manipulación deliberada de la variable las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.
- Transeccional o transversal, porque en la investigación se recopiló los datos en un momento único, año 2019.
- Descriptivo, porque buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de un grupo o población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Con el siguiente esquema de investigación:



Figura 5. Esquema de investigación.

Fuente: Metodología de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

4.2. Población y muestra

a) Población

La población estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

b) Muestra

En la presente investigación se consideró como muestra a 9 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019; se trata de una población muestral, debido a que la población es pequeña.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Representante, es una persona que actúa en nombre de esa empresa para realizar diversos trámites. Puede asumir compromisos y tomar decisiones que serán atribuidas a la empresa como persona jurídica.	Edad	De 18 a 30 De 31 a 50 De 51 a más	Razón
		Género	Masculino Femenino	Nominal
		Estado civil	Soltero Conviviente Casado Viudo Divorciado	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria	Nominal
		Cargo asignado	Dueño Administrador Encargado	Nominal
		Tiempo que se desempeña en el cargo	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más	Razón

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de las micro y pequeñas empresas	La MYPE, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización.	Tiempo de permanencia en el rubro	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más	Razón
		Cantidad de trabajadores	De 1 a 5 De 6 a 10 De 11 a más	Razón
		Tipo de sociedad	S.A.A. S.R.L. S.A.C. E.I.R.L.	Nominal
		¿Está formalizada?	Si No	Nominal
		¿Los trabajadores son familiares?	Si No	Nominal
		¿Con qué fin fue creada?	Fines de lucro Subsistencia	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Es la manera en que la dirección planifica el futuro, establece los programas y controla los resultados de la función de calidad en vista a su mejora permanente.	¿Conoce Ud. el término Gestión de calidad?	Si No Escasos conocimientos	Nominal
		¿Qué técnicas de gestión de calidad conoce Ud.?	Benchmarking Empowerment Outsourcing Las 5S Otros Ninguno	Nominal
		¿Ud. considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por su empresa?	Si No	Nominal
		¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?	Si No	Nominal
		¿Ud. considera importante implementar un sistema de gestión de calidad?	Si No	Nominal
		¿Qué dificultades encuentra Ud. para la implementación de la gestión de calidad?	Poca determinación Aprendizaje lento No sede a los cambios Desconocimiento del cargo Otros	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Las 5S	Las 5S son la metodología que transfiere al equipo la oportunidad de aplicar mejoras.	¿Conoce Ud. la definición de las 5S?	Si No Poco conocimiento	Nominal
		¿Aplica las 5S en su empresa?	Si No	Nominal
		¿En el área de trabajo, se realiza inventarios de los elementos necesarios, se clasifican u organizan los elementos que se usan con frecuencia, pocas veces o los que nunca usa?	Siempre Casi siempre A veces Raras veces Nunca	Ordinal
		¿Ud. tiene algún área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo?	Si No	Nominal
		¿Ud. ubica con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores?	Siempre Casi siempre A veces Raras veces Nunca	Ordinal
		¿En su lugar de trabajo, se establecen reglas para la eliminación de desperdicios?	Si No	Nominal
		¿En su área de trabajo, Ud. posee el hábito de limpiar?	Siempre Casi siempre A veces Raras veces Nunca	Ordinal
		¿Ud. considera que su lugar de trabajo presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores?	Si No	Nominal
		¿En su lugar de trabajo otorgan incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas establecidas en cada una de sus áreas?	Si No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- a) **Técnica:** Se utilizó la técnica de Encuesta, la cual es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.
- b) **Instrumento:** Se utilizó un cuestionario de encuesta como instrumento de recolección de datos dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas, que abarca 27 ítems. Cabe señalar que el cuestionario utilizado fue previamente validado antes de su aplicación.

El instrumento de la recolección de datos consta de 2 partes (Ver Anexo 3)

- Generalidades: Consta de 12 ítems. Para las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, abarca 6 ítems. Para las características de las micro y pequeñas empresas, abarca 6 ítems.
- Respecto a la variable Gestión de Calidad: Consta de 15 ítems. Para la Gestión de Calidad, abarca 6 ítems. Para la técnica administrativa: Las 5S, abarca 9 ítems.

Validez del instrumento

Se evaluó la validez de contenido a través del criterio de jueces mediante la Prueba de Concordancia entre los Jueces, obteniéndose que todos los ítems evaluados alcanzaron una concordancia entre jueces superior a 0.80 (Bernal-García, Salamanca, Perez y Quemba, 2018), lo que permite concluir que el instrumento aplicado en el proceso de encuesta presenta validez de contenido.

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación se usó las Técnicas de Estadística Descriptiva, mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, para determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las características de éstas y las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural. Asimismo, los resultados de la encuesta se visualizaron haciendo uso del software Microsoft Excel 2013.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología		
			Población y muestra	Método	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019?	<p>Objetivo general: Determinar las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. - Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. - Determinar las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. - Elaborar un plan de mejora en función de los resultados de la investigación. 	Las 5S como factor relevante en la gestión de calidad.	La población muestral estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.	Se empleó un diseño no experimental, transeccional o transversal, descriptivo. No experimental, porque la investigación se realizará sin la manipulación deliberada de la variable. Transeccional, porque en la investigación se recopilarán los datos en un momento único. Descriptivo, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de un grupo o población.	Se utilizó la técnica de Encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizará un cuestionario de encuesta, dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

4.7. Principios éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios:

- **Protección a las personas**, debido a que se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad, la privacidad y anonimato referente a la encuesta. Este principio implicó que los representantes de las micro y pequeñas empresas participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada.
- **Beneficencia y no maleficencia**, debido a que se asegurará el bienestar de los representantes de las MYPES que participen en la investigación.
- **Justicia**, debido a que ejerció un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que los sesgos, y las limitaciones de capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se otorgó a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas que participen en la investigación derecho a acceder a sus resultados. También se trató equitativamente a quienes participen en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica**, ya que se mantendrá la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de la investigación o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso**, porque se contó con la manifestación de voluntad, informada, inequívoca y específica; mediante la cual los representantes de las micro y pequeñas empresas consienten el uso de la información solamente para fines académicos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Características de los representantes de las MYPES	Cantidad de MYPES	Porcentaje
Edad		
De 18 a 30 años	0	0.0
De 31 a 50 años	5	55.6
De 51 a más	4	44.4
Total	9	100
Género		
Masculino	7	77.8
Femenino	2	22.2
Total	9	100
Estado civil		
Soltero	3	33.3
Conviviente	2	22.2
Casado	4	44.4
Viudo	0	0.0
Divorciado	0	0.0
Total	9	100
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	0	0.0
Secundaria	1	11.1
Superior técnica	3	33.3
Superior universitaria	5	55.6
Total	9	100
Cargo asignado		
Dueño	2	22.2
Administrador	7	77.8
Encargado	0	0.0
Total	9	100

Tabla 1...continuación

Tiempo de desempeño en el cargo		
De 0 a 3 años	4	44.4
De 4 a 6 años	2	22.2
De 7 a más	3	33.3
Total	9	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Características de las MYPES	Cantidad de MYPES	Porcentaje
Tiempo de permanencia en el rubro		
De 0 a 3 años	3	33.3
De 4 a 6 años	2	22.2
De 7 a más	4	44.4
Total	9	100
Cantidad de trabajadores		
De 1 a 5	6	66.7
De 6 a 10	1	11.1
De 11 a más	2	22.2
Total	9	100
Tipo de sociedad		
S.A.A.	0	0.0
S.R.L.	1	11.1
S.A.C.	2	22.2
E.I.R.L.	6	66.7
Total	9	100
Formalización		
Si	9	100.0
No	0	0.0
Total	9	100
Los trabajadores son familiares		
Si	1	11.1
No	8	88.9
Total	9	100

Tabla 2. ...continuación

Finalidad de creación		
Fines de lucro	9	100.0
Subsistencia	0	0.0
Total	9	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Tabla 3 Características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Gestión de Calidad	Cantidad de MYPES	Porcentaje
Conocimiento sobre Gestión de calidad		
Si	4	44.4
No	0	0.0
Escasos conocimientos	5	55.6
Total	9	100
Conocimiento de técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	2	22.2
Empowerment	0	0.0
Outsourcing	0	0.0
Las 5S	1	11.1
Otros	1	11.1
Ninguno	5	55.6
Total	9	100
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas		
Si	9	100.0
No	0	0.0
Total	9	100
Cuenta con un sistema de gestión de calidad		
Si	3	33.3
No	6	66.7
Total	9	100

Tabla 3...continuación

Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad		
Si	9	100.0
No	0	0.0
Total	9	100
Dificultades para la implementación de la gestión de calidad		
Poca determinación	4	44.4
Aprendizaje lento	2	22.2
No sede a los cambios	1	11.1
Desconocimiento del cargo	0	0.0
Otros	2	22.2
Total	9	100
Técnica administrativa: 5S	Cantidad de MYPES	Porcentaje
Conocimiento de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad		
Si	2	22.2
No	5	55.6
Poco conocimiento	2	22.2
Total	9	100
Aplicación de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad		
Si	3	33.3
No	6	66.7
Total	9	100
Clasificación de elementos		
Siempre	2	22.2
Casi siempre	2	22.2
A veces	5	55.6
Raras veces	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	9	100
Cuenta con un área para colocar sus pertenencias		
Si	6	66.7
No	3	33.3
Total	9	100

Tabla 3...continuación

Organización de materiales, documentos y herramientas		
Siempre	3	33.3
Casi siempre	2	22.2
A veces	4	44.4
Raras veces	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	9	100
Establecimiento de reglas para la eliminación de desperdicios		
Si	3	33.3
No	6	66.7
Total	9	100
Hábito de limpiar		
Siempre	3	33.3
Casi siempre	4	44.4
A veces	2	22.2
Raras veces	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	9	100
Condiciones óptimas del lugar de trabajo		
Si	4	44.4
No	5	55.6
Total	9	100
Otorgamiento de incentivos		
Si	3	33.3
No	6	66.7
Total	9	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, los resultados se observan en la tabla 1.

Edad del representante

El 55.6% de los representantes de las MYPES, tienen entre 31 y 50 años de edad, es semejante a los resultados obtenidos por Santillan (2018), quien afirma que el 70% de los representantes tienen entre 31 a 50 años; a su vez coincide ligeramente con Paredes (2019), quien manifiesta que el 62.5% de los representantes tienen entre 31 y 51 años; es semejante a lo obtenido por Gonzales (2019), quien afirma que el 50% de los representantes tienen entre 31 a 50 años; difiere con lo obtenido por Macedo (2018), quien manifiesta que el 67.4% de los colaboradores tienen de 20 a 35 años; coincide ligeramente con Gutiérrez (2016), quien obtuvo como resultado que el 37.7% de los representantes tienen entre 40 y 50 años; se asemeja con los resultados obtenidos por Landeo (2016), quien manifiesta que el 60% de los representantes tienen entre 30 y 50 años.

El resultado obtenido evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, están representada por personas adultas que fluctúan entre los 31 a 50 años de edad. Esto indica que las micro y pequeñas empresas están administradas por personas que cuentan con edad y grado madurez suficiente, sobre todo con experiencia en el sector industria en el rubro de fabricación de productos metálicos para uso estructural.

Género del representante

Se muestra que el 77.8% de los representantes de las MYPES son de sexo masculino, coincide ligeramente con Santillan (2018), quien obtuvo que la totalidad, 100%, son de sexo masculino; difiere de Landeo (2016), quien afirma que el 80% de los representantes son de género femenino; coincide con Macedo (2018), quien manifiesta que el 65.2% son de sexo masculino; difiere con Paredes (2019), quien obtuvo como resultado que el 62.5% de los representantes son femenino; contrasta con Gonzales (2019), quien afirma que el 75% de los representantes son femenino; son diferentes a los resultados obtenidos por Gutiérrez (2016), quien obtuvo que el 64.3% de los representantes son de género femenino.

El resultado obtenido demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, son dirigidas por personas del sexo masculino. Esto indica que son las personas de sexo masculino que mayormente incursionan en el rubro, sin embargo, el porcentaje de mujeres es regular y refleja que poco a poco las mujeres se están animando a incursionar en dicho rubro, rompiendo las brechas de desigualdad de género ya que no hay diferencia entre las habilidades de las personas de sexo masculino y femenino.

Estado civil del representante

El 44.4% de los representantes de las MYPES son casados; se asemeja a los resultados obtenidos por Paredes (2019), quien afirma que el 50% de los representantes son casados.

El resultado obtenido evidencia que la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, son representadas por personas casadas. Las personas casadas tienen un vínculo de matrimonio y una familia a cargo, dirigiendo empresas en dicho rubro van adquiriendo la experiencia necesaria para más adelante poder tener un negocio propio.

Grado de instrucción del representante

Se obtuvo que el 55.6% de los representantes tienen educación superior universitaria; difiere con Santillan (2018), quien señala que el 90% tienen grado de instrucción superior no universitario; difiere con lo obtenido por Macedo (2018), quien indica que 47.8% tienen grado de instrucción superior no universitaria; coincide con Paredes (2019), quien señala que el 50% de los representantes tienen educación superior universitaria; se asemeja a los resultados obtenidos por Gonzales (2019), quien indica que el 50% de los representantes tienen estudios universitarios; contrasta con Gutiérrez (2016), quien afirma que el 64.3% concluyeron estudios secundarios; contrasta a los resultados obtenidos por Landeo (2016), quien señala que el 60% de los representantes cuentan con estudios secundarios.

El resultado obtenido demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, son representadas por personas que cuentan con educación superior universitaria. Esto indica que en

la actualidad las empresas prefieren contratar a profesionales debidamente calificados para que su empresa crezca a lo largo del tiempo.

Cargo asignado al representante

Se observa que el 77.8% de los representantes de las MYPES son administradores; coincide con Gonzales (2019), quien indica que el 75% de los representantes son administradores; difiere con Paredes (2019), quien señala que el 50% de los representantes son dueños de la empresa; contrasta con los resultados obtenidos por Landeo (2016), quien indica que el 80% de los representantes son dueños de la empresa; resultados diferentes obtuvo Santillan (2018), quien asegura que el 100% de los representantes afirman que no son propietarios de la empresa.

El resultado pone en evidencia que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, son administradores. Esto refleja que los dueños de las empresas prefieren que las dirijan personas con conocimientos en dicha área, esto se debe a desean que su negocio prospere.

Tiempo que el representante se desempeña en el cargo

Se obtuvo que el 44.4% de los representantes de las MYPES llevan desempeñando el cargo máximo 3 años; difiere con Santillan (2018), quien afirma que el 70% desempeñan el cargo más de 7 años; difiere con Paredes (2019), quien indica que el 62.5% tienen más de 6 años de experiencia; coincide con Gonzales (2019), quien afirma que el 50% tienen de 0 a 3 años de

experiencia laboral; los resultados difieren con Landeo (2016), quien manifiesta que el 50% tienen de 7 a más años laborando en el cargo.

El resultado demuestra que la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, llevan desempeñando el cargo de 0 a 3 años. Los representantes llevan poco tiempo desempeñando el cargo, puede deberse a que la empresa ha iniciado su actividad recientemente.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, los resultados se observan en la tabla 2.

Tiempo de permanencia de las MYPES en el rubro

Se obtuvo que el 44.4% de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; coincide con Santillan (2018), quien manifiesta que el 70% de las MYPES iniciaron su actividad económica 7 años atrás; es similar al resultado obtenido por Paredes (2019), quien afirma que el 62.5% tienen más de 7 años de funcionamiento. También coincide con Gonzales (2019), quien obtuvo como resultado que el 50% de las MYPES tienen más de 7 años en el mercado; los resultados son similares a los obtenidos por Gutiérrez (2016), quien manifiesta que el 57.1% de las MYPES tienen una antigüedad de 8 a más; los resultados son semejantes a los resultados obtenidos por Landeo (2016), quien indica que el 90% de las MYPES tienen de 7 a más años de antigüedad en el rubro.

El resultado demuestra que la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro. Esto indica que la empresa ha perdurado muchos años en el rubro, porque sus productos han tenido aceptación por los clientes.

Cantidad de trabajadores en las MYPES

El 66.7% de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, tienen laborando de 1 a 5 trabajadores; coincide con Santillan (2018), quien afirma que el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores; es similar a los obtenidos por Paredes (2019), quien manifiesta que el 87.5% tienen de 1 a 5 trabajadores; coincide con lo obtenido por Landeo (2016), quien asegura que el 80% de las MYPES cuentan de 1 a 3 trabajadores. Según Céspedes (2015), en sus bases teóricas menciona que las características de las MYPE respecto al número de trabajadores, micro empresa que abarca de uno hasta diez trabajadores, pequeña empresa que abarca de uno a cien trabajadores.

El resultado demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, tienen de 1 a 5 trabajadores laborando. Se debe a los costos que demanda tener una gran cantidad de trabajadores, los lleva a contratar menos personal para invertir en materia prima y poder satisfacer las demandas y exigencias de sus clientes.

Tipo de sociedad de la MYPE

Se encontró que el 66.7% de las MYPES el sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, son de tipo sociedad E.I.R.L.; contrasta con Paredes (2019), quien afirma que el 50% de las MYPES son de tipo sociedad S.A.C.

El resultado demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, son de tipo sociedad E.I.R.L. Se debe a las ventajas que trae, ya que no es necesario contar con otro socio para iniciar la actividad.

Formalización de la MYPE

El 100% de las MYPES el sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, son formales; coincide con Gutiérrez (2016), quien manifiesta que el 100% de las MYPES están formalizadas; es similar a lo obtenido por Landeo (2016), quien afirma que el 80% de las MYPES son formales.

El resultado demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, son formales. Se debe la formalización de empresas se va incrementando por los beneficios que trae, ya que una empresa formal accede con facilidad a nuevos mercados, tiene acceso a créditos bancarios, entre otros.

Los trabajadores son familiares

Se obtuvo que el 88.9% de las MYPES manifiestan que los trabajadores con los que cuenta no son familiares; coincide con Santillan (2018), quien indica que el 60% que laboran en la empresa no son familiares; del mismo modo Gonzales (2019), quien afirma que el 75% que trabajan en la empresa no son familiares.

El resultado pone en evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, cuentan con trabajadores que no son familiares. Las empresas prefieren contratar a personas externas a su entorno familiar, debido a que no se involucra sentimientos, no existe exceso de confianza y en caso de bajo rendimiento no se dificultaría su despido.

Finalidad de creación de la MYPE

El 100% de las MYPES fueron creadas con fines de lucro; los resultados coinciden con Paredes (2019), quien manifiesta que el 100% tienen como objetivo generar ganancias; resultados similares obtuvo Gonzales (2019), quien indica que el 75% crearon su negocio con la finalidad de obtener ganancias; de igual manera Landeo (2016), quien encontró como resultado que el 60% tienen como objetivo generar ganancias.

El resultado demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural del distrito de Trujillo, año 2019, fueron creadas con fines de lucro. Se debe a que invierten dinero para la creación de la empresa y

arriesgando capital, con un fin de recuperarlo y mejorar su calidad de vida con las ganancias que genere la empresa.

Respecto a las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, los resultados se observan en la tabla 3.

Conocimiento sobre Gestión de calidad

Se observa que el 55.6% de los representantes de las MYPES tienen escasos conocimientos del término Gestión de Calidad; coincide con Gutiérrez (2016), quien indica que el 57.1% no tienen conocimientos sobre gestión de calidad; es similar a lo que afirma Landeo (2016), que el 80% de los representantes no conocen el término de gestión de calidad. Según Udaondo (2012), en su base teórica define a gestión de calidad como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión; para comprender el término calidad se tiene a Mateo e Ilzarbe (2019), en sus bases teóricas menciona que la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

El resultado pone en evidencia que la mayoría de los representantes, tienen escasos conocimientos del término Gestión de Calidad. A pesar de que los representantes están preparados en el área administrativa, les hace falta capacitarse en lo que se refiere a gestión de calidad y es necesario para que su empresa perdure a lo largo del tiempo.

Conocimiento de técnicas de gestión de calidad

El 55.6% de los representantes de las MYPES, no conocen ninguna técnica de gestión de calidad; contrasta con Gonzales (2019), quien afirma que el 40% indican que utiliza el Benchmarking para gestión de calidad.

El resultado muestra que la mayoría de los representantes no conocen ninguna técnica de gestión de calidad. Es importante conocer las técnicas de gestión de calidad ya que ayudan a la empresa a optimizar sus procesos para cumplir con las exigencias de los clientes y a su vez captar nuevos clientes.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas

Se encontró que el 100% de los representantes de las MYPES, consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por su empresa; similar a lo obtenido por Gonzales (2019), quien indica que el 75% indican que la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos y metas trazadas. Según Mateo e Ilzarbe (2019), en sus bases teóricas manifiestan que la gestión de calidad se sostiene en una estructura organizativa, una asignación de responsabilidades y de recursos para que junto con los procesos apropiados lograr los objetivos.

El resultado demuestra que la totalidad de los representantes consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por su empresa. Todas las empresas tienen como objetivo común obtener un producto que cumpla con las exigencias del cliente y del mercado, esto se logra mediante las técnicas de gestión de calidad.

Cuenta con un sistema de gestión de calidad

El 66.7% de los representantes de las MYPES afirman que no cuenta con un sistema de gestión de calidad; es similar los resultados obtenidos por Gonzáles (2013), quien manifiesta que el 66% de supervisores consideran que no existe un plan sistemático de gestión; difiere con lo obtenido por Paredes (2019), quien asegura que el 62.5% de los representantes si manejan un sistema de control de calidad; coincide ligeramente con Gutiérrez (2016), quien indica que el 57.1% no cuentan con un manual de calidad; del mismo modo Gonzales (2019), indica que el 50% no aplican la técnica de gestión de calidad; difiere con Salinas (2013), quien asegura que el 54% de colaboradores que los productos están debidamente regulados por las normas ISO. Según Cortés (2017), en sus bases teóricas manifiesta que un sistema de gestión de calidad se define como la obtención de productos o servicios, que cubran las esperanzas de los usuarios con un coste aceptable para ellos y satisfactorio para el suministrador.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes afirma que no cuentan con un sistema de gestión de calidad. Debido a que desconocen el tema o consideran que los costos de implementación son elevados, lo que no consideran son los beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad que va de la mano con las 5S.

Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad

Se encontró que el 100% de los representantes de las MYPES, consideran importante implementar un sistema de gestión de calidad; coincide con Paredes (2019), quien afirma que el 75% consideran importante manejar

un sistema de control de calidad; los resultados son similares a los obtenidos por Gonzáles (2013), quien manifiesta que el 100% consideran que mejoraría la calidad al implementar un plan sistemático de gestión; resultados similares obtuvo Salinas (2013), quien asegura que el 46% de colaboradores consideran estar de acuerdo con la estandarización de procesos, ya que logrará mayor eficiencia y eficacia en sus actividades.

El resultado pone en evidencia que la totalidad de los representantes consideran importante implementar un sistema de gestión de calidad. Los dirigentes de las empresas tienen en claro la importancia de la gestión de calidad y su implementación, debido a que un sistema de calidad ayuda a obtener productos de calidad.

Dificultades para la implementación de la gestión de calidad

El 44.4% de los representantes consideran que los trabajadores tienen poca determinación en lo que se refiere a la implementación de la gestión de calidad; coincide con Gonzales (2019), quien indica que el 40% tienen poca iniciativa en cuanto a la implementación de gestión de calidad.

El resultado demuestra que la mayoría relativa de los representantes tienen poca determinación en lo que se refiere a la implementación de la gestión de calidad. Esto se debe a la inexperiencia en el rubro de los trabajadores que se contrata.

Conocimiento de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad

Se encontró que el 55.6% de los representantes de las MYPES no conocen la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad; coincide con Gonzáles (2013), quien afirma que el 67% de los supervisores no

han escuchado hablar de las 5S. Según Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X. (2016), en sus bases teóricas manifiestan que las 5S son la metodología que transfiere al equipo la oportunidad de aplicar mejoras; mejoras tangibles como el incremento de productividad, la mejora de la calidad y la seguridad; mejoras intangibles como el liderazgo, la consolidación de la toma de responsabilidades, la proactividad, la gestión del talento y la sinergia del equipo.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes no conocen la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad. Se requiere una capacitación en la técnica de gestión de calidad para que los representantes y trabajadores se familiaricen con el tema.

Aplicación de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad

Se observa que el 66.7% de los representantes de las MYPES no aplican las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa; coincide con Gonzales (2013), quien indica que el 67% de supervisores, consideran que no aplica las 5S. Según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas manifiestan que, para la supervivencia de la MYPE durante el paso del tiempo, se considera necesario e imprescindible implementar 5S.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes no aplican las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa. Las empresas no aplican 5S como factor relevante en la gestión de calidad por desconocimiento, pero es muy importante la implementación debido a que mejora los procesos y se obtendrá un producto de calidad.

Clasificación de elementos

El 55.6% de los representantes de las MYPES consideran que a veces realiza inventarios de los elementos necesarios, se clasifican u organizan los elementos que se usa con frecuencia, pocas veces o las que nunca usa; difiere con lo obtenido por Santillan (2018), quien indica que el 70% casi siempre realizan clasificación de herramientas; es similar a lo obtenido por Macedo (2018), quien afirma que el 32.6% de los representantes casi nunca organizan clasificando su materia prima y el 63.3% casi nunca separan elementos innecesarios; coincide a los resultados obtenidos por Gonzáles (2013), quien menciona que el 67% de supervisores consideran que a veces hace inventarios de las cosas útiles; coincide ligeramente con los resultados obtenidos por Fernández y Morales (2018), quienes aseguran que el 53% de los colaboradores consideran que está en desacuerdo que identifican las herramientas o materiales innecesarios. Según Aldavert, J., Vidal, Antonio y Aldavert, X. (2016), en sus bases teóricas manifiestan que Clasificación o eliminar lo innecesario implica seleccionar, separando los elementos necesarios de los innecesarios; además, según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas mencionan que debe aplicarse y se basa en eliminar elementos innecesarios, que no añadan valor al producto final.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes consideran que a veces realiza inventarios de los elementos necesarios. La clasificación de elementos necesarios debe realizarse siempre para que la implementación de la fase sea correcta.

Cuenta con un área para colocar sus pertenencias

El 66.7% de los representantes de las MYPES cuentan con un área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo; contrasta a los resultados obtenidos por Gonzáles (2013), quien afirma que el 67% de supervisores consideran que no tienen un lugar específico para colocar sus pertenencias. Según Manzano y Gisbert, (2016), en sus bases teóricas manifiestan que Organización u ordenar, consiste en ordenar los objetos imprescindibles para el desempeño de las labores. Se establecen las ubicaciones y se precisan las identificaciones esenciales para cada elemento.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes cuentan con un área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo. Las empresas en la actualidad cuentan con un área para que sus trabajadores coloquen sus pertenencias, es importante ya que contribuye a la organización de la empresa.

Organización de materiales, documentos y herramientas

Se encontró que el 44.4% de los representantes de las MYPES consideran que a veces ubica con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores; los resultados son similares a los obtenidos por Gonzáles (2013), quien indica que el 100% de supervisores a veces ubican con facilidad los elementos para el desempeño de labores; coincide ligeramente con Macedo (2018), quien afirma que el 50% casi nunca ubican la materia prima. A su vez difiere con Macedo (2018), quien afirma que el 37% consideran que casi siempre las máquinas están ubicadas adecuadamente; coincide ligeramente con Fernández y Morales (2018), quienes afirman que el 80% estuvieron en desacuerdo que la ubicación de las

herramientas de trabajo es correcto y el 73% estuvieron en desacuerdo que la ubicación de las herramientas es adecuada; difiere con lo obtenido por Santillan (2018), quien afirma que el 50% consideran que siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación y el 80% dicen que casi siempre las herramientas utilizadas en alguna tarea son puesta en el lugar establecido. Según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas manifiestan que en la fase organizar u ordenar, se optimiza la búsqueda y retorno de los elementos en el área de trabajo mediante las identificaciones, así existe un sitio para cada elemento y cada elemento tiene su lugar.

El resultado demuestra que la mayoría relativa de los representantes considera que a veces ubican con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores. Es evidente que las empresas en la actualidad no cuentan con las 5S, debido a que para cumplir con la fase de organización no deberían existir problemas para ubicar los elementos.

Establecimiento de reglas para la eliminación de desperdicios

El 66.7% de los representantes consideran que no establecen reglas para la eliminación de desperdicios; coincide con Salinas (2013), quien indica que el 62% de los representantes establecen esporádicamente reglas para la eliminación de desperdicios; difiere con los resultados obtenidos por Santillan (2018), quien menciona que el 60% casi siempre identifican los lugares destinados para la eliminación de desperdicios y el 50% consideran que casi siempre se elabora un programa para realizar la limpieza; es similar a los

resultados obtenidos por Macedo (2018), quien indica que el 30.4% de los representantes consideran que casi nunca observan una adecuada inspección de la limpieza y el 32.6% afirma que a veces destinan un lugar adecuado para los desechos y desperdicios. También coincide ligeramente con Fernández y Morales (2018), quienes indican que el 67% estuvieron en desacuerdo que tienen conocimiento de políticas de limpieza. Según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas manifiestan que la fase Limpieza e inspección, consiste en establecer horarios fijos de limpieza e inspección, y ejecutar jornadas de limpieza en las áreas de trabajo y los operarios de planta se encarguen de evaluar la limpieza de los trabajadores de oficina y viceversa.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes consideran que no establecen reglas para la eliminación de desperdicios. No establecer reglas para la eliminación de desperdicios dificulta el funcionamiento de las maquinarias y elementos que se utilicen para ejecutar las tareas.

Hábito de limpiar

Se encontró que el 44.4% de los representantes de las MYPES consideran que casi siempre en su área de trabajo posee el hábito de limpiar; coincide con Santillan (2018), quien menciona que el 60% mencionan que siempre se realiza la limpieza de maquinaria, herramientas y equipos. Según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas manifiestan que la fase limpieza comprende la incorporación de la limpieza cotidiana como parte de la supervisión del puesto de trabajo.

El resultado demuestra que la mayoría relativa de los representantes consideran que casi siempre en su área de trabajo posee el hábito de limpiar. Esto indica que las empresas van adoptando poco a poco la cultura de limpieza.

Condiciones óptimas del lugar de trabajo

Se encontró que el 55.6% de los representantes de las MYPES consideran que su lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores; coincide con González (2013), quien afirma que el 67% de supervisores no encuentran su área de trabajo en condiciones óptimas; coincide ligeramente con Salinas (2013), quien manifiesta que el 42% de los colaboradores mencionan sentirse poco satisfactorios con el rol que desempeñan y el 44% mencionan que esporádicamente han recibido una capacitación para realizar una función o manejar determinado programa. Coincide ligeramente con Fernández y Salinas (2018), quienes manifiestan que el 47% estuvieron en desacuerdo que el control que efectúa la empresa contribuye a mejorar el desempeño laboral; también coincide ligeramente con Macedo (2018), quien manifiesta que el 34.8% de los colaboradores afirman que casi nunca le asignan en su debido momento labores que va a realizar y el 39.1% consideran que casi nunca se les comunica cuando hay un cambio de las reglas para realizar tareas. Según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas mencionan que en la fase Estandarizar, la MYPE logrará mejorar el tiempo de respuesta ante probables fallas, descubrir con anticipación probables equivocaciones que podrían ocasionar accidentes, de este modo tener un área de trabajo agradable.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes consideran que su lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores. Las empresas en la actualidad no tienen un lugar de trabajo que presente condiciones óptimas, para referirse a condiciones óptimas se tiene que tener en cuenta distintos aspectos desde comunicación, trato al personal, entre otros.

Otorgamiento de incentivos

El 66.7% de los representantes de las MYPES, indican que no otorgan incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas establecidas en cada una de sus áreas; similar a lo obtenido por Gonzáles (2013), quien asegura que el 67% de supervisores consideran que no otorgan incentivos por los niveles de calidad manejados; difiere con Santillan (2018), quien afirma que el 70% de los representantes consideran que casi siempre dirige y motiva a los empleados y el 50% mencionan que casi siempre miden el desempeño del personal; coincide ligeramente con Macedo (2018), quien manifiesta que el 34.8% afirman que casi nunca lo premian cuando mejora la disciplina en su trabajo. Según Manzano y Gisbert (2016), en sus bases teóricas mencionan que en la fase Disciplina, sólo pretende conservar el estado de las cosas y emplear las normas establecidas, por otra parte, se debe mantener el interés de los trabajadores a lo largo de la implementación de las 5S en la MYPE.

El resultado demuestra que la mayoría de los representantes indican que no otorgan incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas

establecidas en cada una de sus áreas. Las empresas no otorgan incentivos a sus trabajadores y puede considerarse como un punto de quiebre para la implementación de las 5S, debido a que se debe mantener el interés de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que la mayoría de los representantes tienen entre 31 y 50 años de edad, son del género masculino, cuentan con educación superior universitaria y son administradores; además, la mayoría relativa de los representantes son casados y llevan desempeñando el cargo máximo 3 años, en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. El perfil de los representantes, es de suma importancia para las MYPES debido a que les sirven como herramienta para definir un puesto determinado de trabajo o asignar una tarea concreta en base a su experiencia y nivel de estudio. Además, la información beneficia a los consumidores de manera que tendrá conocimiento de la experiencia, nivel de estudios, entre otras características que los distinguen de otros representantes de empresas del mismo rubro en otros distritos.
- Respecto a las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019, se concluye que la mayoría relativa tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; la mayoría de MYPES tienen de 1 a 5 trabajadores, son de tipo sociedad E.I.R.L. y los trabajadores con los que cuentan no son familiares; además, la totalidad de MYPES están formalizadas y fueron creadas con fines de lucro. Esta información les sirve a las MYPES que pertenecen al rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural y a las que están por incursionar en éste, ya que les permite conocer de la competencia la experiencia, cantidad de trabajadores, entre otros. Además, beneficia a los clientes debido a que les

permite tener una idea más concreta acerca de las MYPES en este rubro, y conocer la experiencia y capacidades de la MYPES que las distinguen de otras empresas del mismo rubro en otros distritos.

- La mayoría de los representantes tienen escasos conocimientos en gestión de calidad, no conocen ninguna técnica de gestión de calidad, afirman que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad, no conocen la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, no aplican las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa, a veces realizan inventarios de los elementos necesarios, tienen un área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo, consideran que no se establecen reglas para la eliminación de desperdicios, consideran que su lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores e indican que no otorga incentivos hacia los trabajadores que siguen a cabalidad las reglas establecidas; la mayoría relativa de los representantes consideran que los trabajadores tienen poca determinación para la implementación de la gestión de calidad, consideran que a veces ubica con facilidad los elementos para cumplir con el desempeño de sus labores y consideran que casi siempre posee el hábito de limpiar; además, la totalidad de representantes consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. Las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, les sirve a las MYPES que actualmente pertenecen al rubro y a las que tienen pensado incursionar en este, debido a que les permite analizar, comparar y verificar si cumplen con las fases

de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, de esta manera ver si es necesario aplicarlas en su empresa para evitar pérdida de clientes. Además, esta información beneficia al cliente debido a que le permite tener una idea más concreta del producto que se está elaborando cumple con sus expectativas.

Recomendaciones

- Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, implementar las 5S para mejorar los procesos y obtener un producto que cumpla con los requerimientos de los clientes y del mercado, logrando mayor competitividad y captar nuevos clientes.
- Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas, realizar y formar parte de capacitaciones constantes sobre temas referentes a gestión de calidad. De esta manera toda la empresa tenga conocimiento de su importancia y beneficios que brinda al implementar las técnicas de gestión de calidad.
- Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas otorgar algún incentivo para motivar a los trabajadores para que mantengan el interés en el cambio que se asume al implementar las 5S, de esta manera no fracasar al llevarlas a cabo.
- Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas, establecer reglas, horarios y programas, a su vez colocarlos en un lugar visible para que los trabajadores visualicen las pautas que deben seguir cuando se implemente la técnica.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

PLAN DE MEJORA

El presente plan de mejora fue hecho en base a los resultados obtenidos.

1. Datos generales

Nombre o razón social:

- Fabricación Industrial Metalmeconica S.A.C.
- Fabricaciones T y T E.I.R.L.
- Fabricación Mantenimiento y Comercialización de Sistemas Industriales S.R.L.
- Grupo Ricardos E.I.R.L.
- Industrias Metalcon E.I.R.L.
- Industrias Rodriguez E.I.R.L.
- Perfiles & Proyectos Metalicos E.I.R.L.
- Welding Estructuras E.I.R.L.
- Garna Industrial SAC

Giro de la empresa: Industrial.

Dirección: Distrito de Trujillo.

2. Misión

Para todas las empresas encuestadas su misión es abastecer a sus clientes productos de calidad a precio del mercado, destinado a satisfacer las necesidades de sus clientes; además, brindar una atención personalizada rápida y eficiente, cubriendo así las exigencias que presentan sus clientes.

3. Visión

La visión de la mayoría de empresas encuestadas son ser una empresa de prestigio y reconocido a nivel nacional por la excelencia en la fabricación y ventas de productos metálicos para uso estructural, donde se brinde un producto y servicio de excelente calidad.

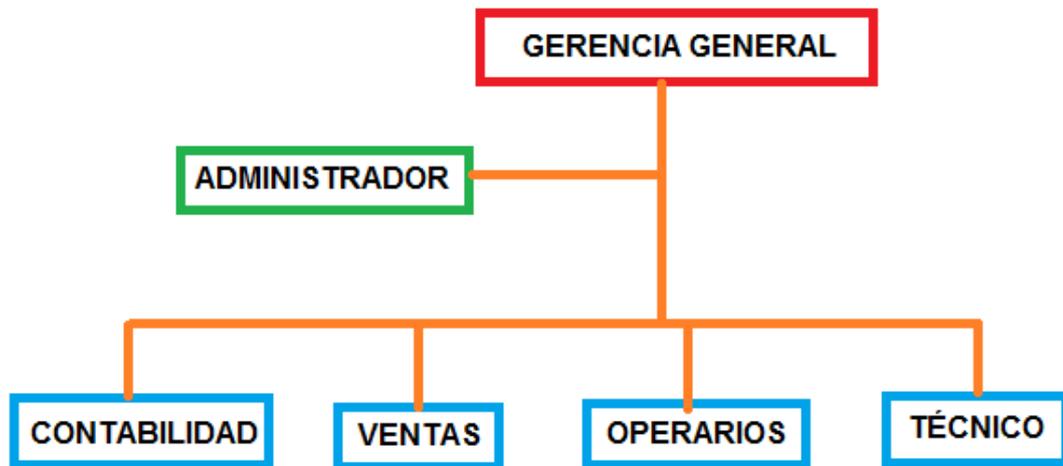
4. Objetivos

- Garantizar el cumplimiento de las especificaciones y de los requerimientos estipulados con el cliente.
- Mejorar la competitividad en el mercado, proporcionando satisfacción al cliente.
- Fabricar productos mediante un sistema de gestión de calidad que permita satisfacer a las necesidades de sus clientes y conseguir el mejoramiento continuo de sus procesos.

5. Productos y/o servicios

Las empresas fabrican y venden productos metálicos para uso estructural, ofrecen servicio completo en la fabricación de productos en todas las medidas que el cliente especifique, algunas cuentan con servicio de entrega.

6. Organigrama de la empresa



7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas demandan productos de calidad. - Aumento de actividad económica. - Incremento de producción de metalmecánica para uso estructural, impulsada por la demanda interna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de competencia del rubro - Perder poco a poco los principales clientes. - Posible disminución de ventas, servicios de entrega.
Fortalezas	Estrategias F-O	Estrategias F-A
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicaciones estratégicas - Seguridad y garantía - Atención personalizada rápida y eficiente. - Productos de calidad. - Servicio de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar que la demanda crece para implantar alternativas para mejorar el producto. - Elaborar un programa de inversión en base a las necesidades de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Usar la atención personalizada rápida y eficiente, y servicio de entrega como un atractivo para seguir captando clientes. - Utilizar el capital de trabajo obtenido para invertir e implementar herramientas de gestión de calidad para mantenerse en el mercado
Debilidades	Estrategias D-O	Estrategias D-A
<ul style="list-style-type: none"> - Poca determinación por parte de los trabajadores. - Carencia de un sistema de gestión de calidad - Mala organización de la materia prima. - Falta de reglas para eliminación de desperdicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el organigrama de planificación por área organizando las tareas que deben realizarse en cada una de ésta en la empresa. - Dar mayor capacitación a sus trabajadores con respecto a la importancia de implementar herramientas de gestión de calidad. - Implementar las 5S para mejorar la organización de las materias primas y mejorar el ambiente laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de gestión de calidad para obtener un producto competitivo de alta calidad. - Realizar un seguimiento de las tareas realizadas en cada una de las áreas de la empresa. - Otorgar incentivos a los trabajadores, para que desarrollen las tareas de la mejor manera posible. - Establecer reglas para eliminación de desperdicios para tener un ambiente de trabajo agradable.

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la MYPE
Trabajadores en la gestión de calidad	La inexperiencia de los trabajadores se debe a que tienen poca determinación, aprendizaje lento entre otros al implementar la gestión de calidad.
Sistema de gestión de calidad	Las micro y pequeñas empresas no cuentan con un sistema de gestión de calidad y los representantes consideran que es importante implementarlo.
Las 5S en la empresa	Las micro y pequeñas empresas no aplican la metodología 5S en su empresa y la gran mayoría no conoce la definición de ésta.
Clasificación o eliminación	En el área de trabajo a veces se realiza inventarios de los elementos necesarios, se clasifica u organizan los elementos que se usan con frecuencia, pocas veces o los que nunca se usan.
Organizar u ordenar	La mayoría relativa de las representantes de las pequeñas y micro empresas a veces ubican con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores.
Limpieza e inspección	La mayoría de las micro y pequeñas empresas no establecen reglas para la eliminación de desperdicios.
Estandarizar	Gran parte de los representantes considera que su lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores.
Disciplina	La mayoría de las micro y pequeñas empresas no otorga incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas establecidas en cada una de sus áreas.

9. Problemas

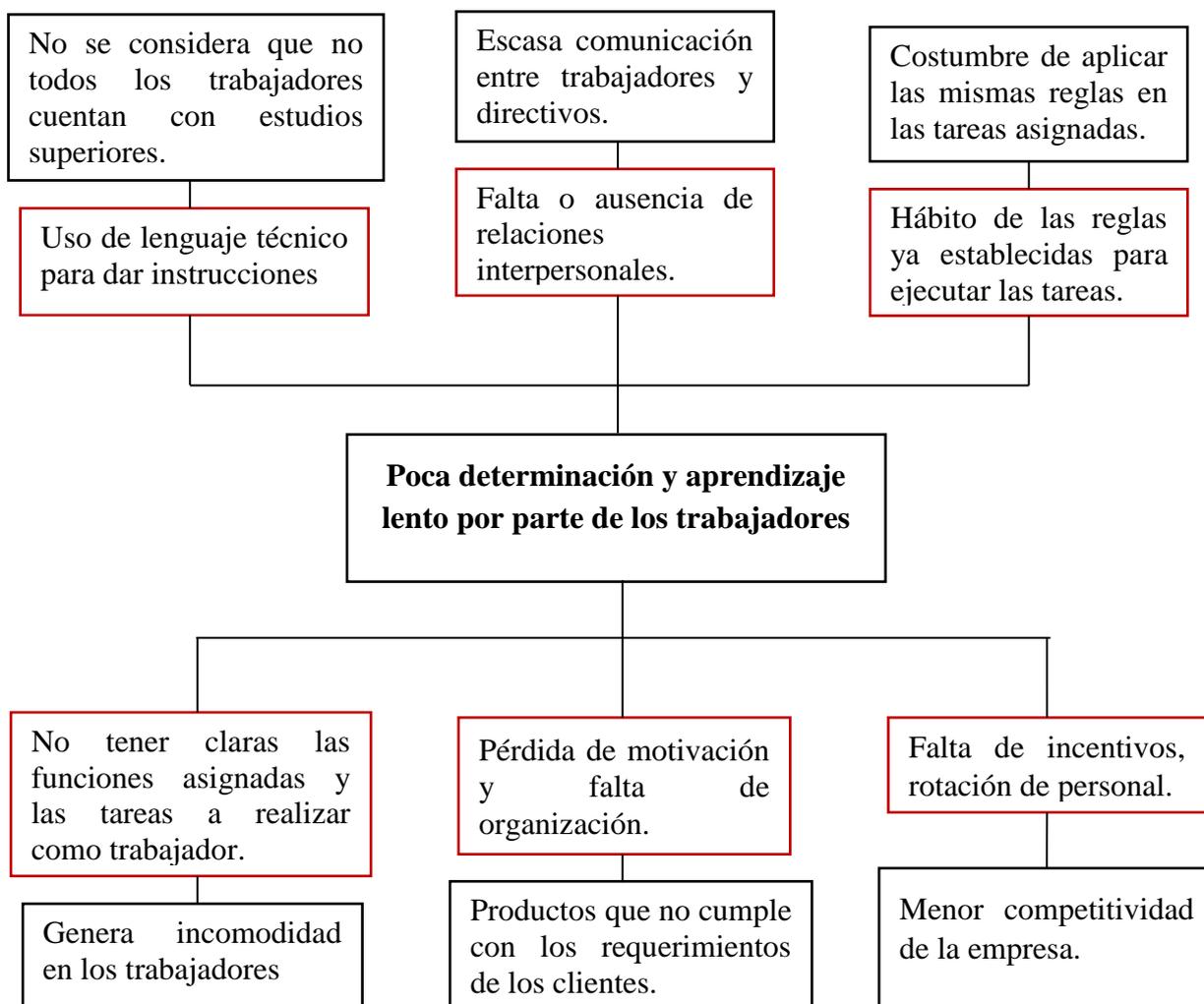
Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Trabajadores en la gestión de calidad	Poca determinación y aprendizaje lento	Se debe a la inexperiencia en el rubro de los trabajadores que se contrata.
Sistema de gestión de calidad	No cuentan con un sistema de gestión de calidad	Se da por la falta de conocimiento de la importancia de tener un sistema de gestión calidad y los beneficios que trae al implementarlo, falta de compromiso por parte de la dirección, resistencia al cambio, entre otros.
Las 5S en la empresa	No cuenta con la técnica administrativa 5S	Esto se debe al desconocimiento de la herramienta y si la aplicaron fracasaron debido a la falta de compromiso de los colaboradores, no se definen indicadores para evaluar.
Técnica para clasificar o eliminar	No da énfasis a clasificar los elementos necesarios de los innecesarios	Se debe a que no se toma en cuenta que los elementos innecesarios no añaden valor al producto final, no se controla la circulación de los elementos en el área de trabajo disminuyendo la capacidad del espacio.
Técnica para organizar u ordenar	Poca organización de materiales, documentos y herramientas	Esto se da porque no se establecen las ubicaciones y no se precisan las identificaciones esenciales para cada elemento. Además, no se retorna los elementos a su lugar.
Técnica para e inspección	No se establece reglas para la eliminación de desperdicios	Se da porque los hábitos de orden y limpieza no lo asimilan los trabajadores y por el bajo nivel cultural de ellos.
Técnica para estandarizar	Lugar de trabajo no presenta condiciones óptimas	Se debe a que no hay un adecuado orden y limpieza, no se delimitan las áreas de trabajo, no hay manera de descubrir con anticipación las probables equivocaciones que podrían ocasionar accidentes, esto hace que el área de trabajo no presente condiciones óptimas.

Técnica para la disciplina	No otorgan incentivos por buen desempeño	Esto se debe a que las empresas poseen pocas ganancias o al temor que los incentivos generen resentimiento y discordia entre los trabajadores. La falta de incentivos hace que se genere desinterés por parte de los trabajadores en la ejecución de las tareas asignadas.
----------------------------	--	--

10. Causas

Causas y efectos principales

Causas y efectos secundarios



11. Establecer soluciones

11.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Trabajadores en la gestión de calidad.	Baja determinación y aprendizaje por desconocimiento y compleja redacción de funciones.	Crear una conciencia de calidad para estimular la iniciativa y la participación de los trabajadores. Además, para transmitir las funciones a realizar de manera eficaz usar un léxico y redacción adecuada y entendible.
Sistema de gestión de calidad	No existe un sistema de gestión de calidad para la obtención de un producto que cumpla con las exigencias del mercado e incrementar la competitividad.	Implementar un sistema de gestión de calidad para cumplir con las expectativas que establece el cliente, captar nuevos clientes, optimizar procesos, obtener ventaja competitiva.
Las 5S en la empresa	No utilizan la técnica administrativa por desconocimiento de ésta.	Implementar la técnica administrativa 5S para mejorar la calidad de trabajo, productividad y competitividad.
Técnica para clasificar o eliminar	Poco énfasis en la clasificación de los elementos necesarios de los innecesarios, debido a no se lleva un control de las herramientas usadas.	Utilizar la técnica de tarjetas rojas anexadas a los elementos en cuestión para mostrar el grado de uso. Además se controla la circulación de elementos en el área de trabajo optimizando la capacidad del espacio. (Clasificación)
Técnica para organizar u ordenar	Deficiente organización de materiales, documentos y herramientas, porque se mezclan al momento de ser utilizados.	Realizar el círculo de frecuencia de uso que se utiliza para especificar el nivel de utilización de los elementos. Se optimiza la búsqueda y retorno de elementos en el área de trabajo. (Organizar u ordenar)
Técnica para limpieza e inspección	No establecer reglas para la eliminación de desperdicios, porque el orden y la limpieza no son asimilados por los trabajadores.	Incorporación de la limpieza cotidiana como parte de la supervisión del puesto de trabajo, estableciendo horarios fijos de limpieza e inspección. De esta manera, establecer reglas para eliminación de desperdicios. (Limpieza e inspección)

Técnica para estandarizar	Lugar de trabajo sin condiciones óptimas por no delimitar las áreas de trabajo.	Ejecutar formularios para ser llenados por los trabajadores de la empresa respecto al orden y limpieza, delimitar las áreas productivas o hacer fotografías de cómo quedaría al final de la jornada las áreas de trabajo. Además, detectar fallas a tiempo para evitar accidentes y tener un lugar de trabajo con condiciones óptimas. (Estandarizar)
Técnica para la disciplina	No otorgan incentivos por buen desempeño	Emplear las normas establecidas y conservar el estado de las cosas, mantener el interés de los trabajadores a lo largo de la implementación de las 5S mediante incentivos. (Disciplina)

12. Recursos para la implementación de las estrategias

- Recursos humanos
- Tiempo

		Recursos humanos	Tiempo
1	Crear una conciencia de calidad para estimular la iniciativa y la participación de los trabajadores. Además, para transmitir las funciones a realizar de manera eficaz usar un léxico y redacción adecuada y entendible.	Representante de la MYPE	14 días
2	Implementar un sistema de gestión de calidad para cumplir con las expectativas que establece el cliente, captar nuevos clientes, optimizar procesos, obtener ventaja competitiva.	Representante de la MYPE	20 días
3	Implementar la técnica administrativa 5S para mejorar la calidad de trabajo, productividad y competitividad.	Representante de la MYPE	15 días
4	Utilizar la técnica de tarjetas rojas anexadas a los elementos en cuestión para mostrar el grado de uso. Además, se controla la circulación de elementos en el área de trabajo optimizando la capacidad del espacio. (Clasificación)	Representante de la MYPE y todo el personal. Control e informe: jefe del área	5 días
5	Realizar el círculo de frecuencia de uso que se utiliza para especificar el nivel de utilización de los elementos. Se optimiza la búsqueda y retorno de elementos en el área de trabajo. (Organizar u	Representante de la MYPE y todo el personal. Control e informe: jefe del área	5 días

	ordenar)		
6	Incorporación de la limpieza cotidiana como parte de la supervisión del puesto de trabajo, estableciendo horarios fijos de limpieza e inspección. De esta manera, establecer reglas para eliminación de desperdicios. (Limpieza e inspección)	Representante de la MYPE y todo el personal. Control e informe: Jefe del área	5 días
7	Ejecutar formularios para ser llenados por los trabajadores de la empresa respecto al orden y limpieza, delimitar las áreas productivas o hacer fotografías de cómo quedaría al final de la jornada las áreas de trabajo. Además, detectar fallas a tiempo para evitar accidentes y tener un lugar de trabajo con condiciones óptimas. (Estandarizar)	Representante de la MYPE y todo el personal. Control e informe: Jefe del área	5 días
8	Emplear las normas establecidas y conservar el estado de las cosas, mantener el interés de los trabajadores a lo largo de la implementación de las 5S mediante incentivos. (Disciplina)	Representante de la MYPE y todo el personal. Control e informe: Jefe del área	5 días

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldavert, J. et al., (2016). *5S para la mejora continua: Hacer más con menos* (1a edición). España: Editorial Cims.
- Alva, M. (2017). *Influencia de la aplicación de las 5's en la productividad de la empresa metalmecánica Metarqel SAC* (Tesis). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Alvarez, M. y Durán, J. (2009). *Manual de la micro, pequeña y mediana empresa*. El salvador: Naciones Unidas.
- Bernal-García, M., Salamanca, D., Perez, N. y Quemba, M. (2018). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica. *Educación Médica*.
- Cardozo, E., Velásquez, Y. y Rodríguez, C. (julio 2012). *Revisión de la definición de PYME en América Latina*. Trabajo presentado en 10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. Megaprojects: Building Infrastructure by fostering engineering collaboration, efficient and effective integration and innovative planning, Panamá. Recuperado desde: http://oa.upm.es/19446/1/INVE_MEM_2012_139425.pdf
- Céspedes, M. (22 de abril de 2015). *Régimen laboral aplicable a la micro y pequeña empresa, ASECOINT SHANGEL*. Recuperado desde: <http://www.asecoint.com.pe/laboral/regimen-laboral-aplicable-a-la-micro-y-pequena-empresa/>
- Confecámaras (Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio) (2016). *Nacimiento y Supervivencia de las empresas en Colombia*, Cuadernos de Análisis, Económico, N° 11, Bogotá, Colombia.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)* (1a edición). España: Interconsulting Bureau S.L.
- Cortez, S. y Cholán, A. (2014). Estrategias de calidad como instrumento para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas de Trujillo. *Revista "Ciencia y Tecnología"*, 10(4), 147-156.
- Dinero (12 de noviembre de 2018). *Industria* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/problemas-de-productividad-de-las-empresas-colombianas/265182>

- Dini, M. y Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Chile: Naciones Unidas.
- El Comercio (6 de enero de 2019). *Economía* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://elcomercio.pe/economia/sni-industria-metalmeccanica-crecio-10-2-octubre-2018-noticia-nndc-594625-noticia/?ref=ecr>
- El Comercio (25 de junio de 2019). *Industria de estructuras metálicas creció 17,9% en el primer cuatrimestre de 2019* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://elcomercio.pe/economia/peru/industria-estructuras-metalicas-crecio-17-9-primer-cuatrimstre-2019-noticia-nndc-649039-noticia/>
- El Peruano (22 de junio de 2018). *El desafío es lograr mayor competitividad, según la CCL* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://elperuano.pe/noticia-pymes-emplean-75-de-pea-y-destacan-emprendimientos-67499.aspx>
- Fernández, B. y Morales, C. (2018). *Aplicación del modelo de las 5S para mejorar la productividad del área de operaciones de Ganadera Agrícola M&M SAC Trujillo – I semestre 2018* (Tesis de Grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Gonzales, A. (2019). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018* (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado desde: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12095/CALIDAD_LIDERAZGO_GONZALES_JARA_AYVI_NAYSHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, J. (2013). *Las 5 “S” una herramienta para mejorar la calidad, en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente* (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gutiérrez, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías Alfa, Chimbote, 2013* (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado desde: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039879>
- Hermosilla, M. (23 de marzo de 2015). *Clasificación de las microempresas* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://www.abc.com.py/edicion->

impresa/suplementos/escolar/clasificacion-de-las-microempresas-1349341.html

- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Herrera, B. (2011). Análisis estructural de la MYPES Y PYMES. *Revista de la Facultad de Ciencias Contable*, 18(35), 69-89.
- Herrera, M. (2013). *Análisis de la problemática de sustentabilidad de las PYMES chilenas* (Tesis). Universidad del Bío-Bío, Chile.
- Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) (2017). La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría. *Revista El Buzón De Pacioli*, XVII(99), 5-11.
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) (30 de junio de 2013). *Micro, Pequeñas y Medianas empresas concentran más del 20% de las ventas* [Página de Google]. Recuperado desde: <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/micro-pequenas-y-medianas-empresas-concentran-mas/>
- Kulfas, M., Goldstein, E. y Burgos, M. (2014). *Dinámica de la producción industrial y la sustitución de importaciones: reflexiones históricas y balance del período 2003- 2013*, Documento de Trabajo, N° 64, Centro de Economía y Finanzas para el Desarrollo de la Argentina (CEFID-AR), Buenos Aires, Argentina.
- Landeo, H. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014* (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado desde: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041248>
- La República (13 de mayo de 2014). *En la provincia de Trujillo 43% de Mypes son ilegales* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://larepublica.pe/archivo/792187-en-la-provincia-de-trujillo-43-de-mypes-son-ilegales/>
- Macedo, B. (2018). *Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5 S en las micro y pequeñas empresas del sector producción–elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016* (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz, Perú.

- Manzano, M. y Gisbert, V. (2016). Lean Manufacturing: Implantación 5S. *Revista 3C Tecnología*, 5(4), 16-26.
- Mares, C. (2013). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*, I(18), 1-20.
- Mi propia empresa (MEP) (24 de septiembre de 2016). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Noreña, D. (01 de agosto de 2019). *El futuro de las MYPES* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado) (2016). *Estimación de la participación de la micro y pequeña empresa (MYPE) en el mercado estatal - año 2015*. Oficina de estudios e inteligencia de negocios. Recuperado desde: <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Participaci%c3%b3n%20Mype%202015.pdf>
- Paulise, L. (2017). *Principales problemas de las PYMES – Somos PYMES* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://www.somospymes.com.ar/item/14526-principales-problemas-de-las-pymes.html>
- Paredes, A. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5S como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, en la av. Aija, distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016* (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- Pérez, R. (02 de julio de 2018). *Ministerio de la Producción: Sector metalmecánico registró crecimiento de 6,1% durante el primer cuatrimestre del año* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://www.produce.gob.pe/index.php/k2/noticias/item/994-produce-sector-metalmecanico-registro-crecimiento-de-6-1-durante-el-primer-cuatrimstre-del-ano>
- Rodríguez, J. (2012). *Administración de pequeñas y medianas empresas* (6a edición). México: CENGAGE LEARNING EDITORES, S.A. DE C.V. -53.

- RPP Noticias (6 de julio de 2016). *Peruanos de calidad* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089?ref=rpp>
- Salinas, M. (2013). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la técnica de las 5S para la fábrica FAMOVISAL S.A. en la parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2013* (Tesis de Grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La libertad, Ecuador.
- Sangüesa, M., Mateo, R., e Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad* (2a edición). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Santillan, J. (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 Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado desde: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4572/PRODUCTIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_SANTILLAN_LUNA_JACKELIN_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, K. (2018). *Mejora de la gestión de calidad del proceso productivo para disminuir los costos de no conformidad de la metalmecánica A&N Company S.A.C, 2017* (Tesis). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) (19 de Febrero de 2019). *Iniciando mi negocio, ¿Qué es una MYPE?* [Página de Google]. Recuperado desde: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Trujillo en línea (25 de marzo del 2019). *Inei: "Industria no primaria creció 3.49 % en enero del 2019"* (*Trujilloenlinea.pe*) [Página de Google]. Recuperado desde: <http://www.trujilloenlinea.pe/noticias/economia/25/03/2019/inei-industria-no-primaria-crecio-349-en-enero-del-2019>
- Trujillo informa (17 de mayo de 2013). *Las Mypes representan el 99.6% de las empresas en La Libertad* [Página de Google]. Recuperado desde: <https://trujilloinforma.com/la-libertad/las-mypes-representan-el-99-6-de-las-empresas-en-la-libertad/>
- Udaondo, M. (2012). *Gestión de calidad*. Madrid, España; Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto.	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.						X										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación.							X									
5	Mejora del marco teórico y Metodológico.								X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos.										X						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)										X						
8	Recolección de datos.											X					
9	Presentación de Resultados.												X				
10	Análisis e Interpretación de los Resultados.													X	X		
11	Redacción del informe preliminar.															X	
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.																X
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.																X
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.																X
16	Redacción de artículo científico.																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	0.1	250	25.00
• Fotocopias	0.05	150	7.50
• Empastado	14	14	56.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10	1	10.00
• Lapiceros	0.5	15	7.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			206.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	4	15	60.00
Sub total			60.00
Total de presupuesto desembolsable			266.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Taller de tesis	2 700.00	1	2 700.00
Sub total			2 700.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no de desembolsable			2 952.00
Total (S/.)			3 218.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Reciba mis saludos. El presente cuestionario fue elaborado con la finalidad de desarrollar la investigación titulada: LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE PRODUCTOS METÁLICOS PARA USO ESTRUCTURAL, DISTRITO TRUJILLO, 2019; para obtener el título profesional de licenciado en administración. Solicito su colaboración, aseverando que los datos proporcionados, serán utilizados con fines meramente académicos. Se pide conteste todas las interrogantes con la mayor honestidad posible.

I. GENERALIDADES

1.1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad	2. Género	3. Estado civil
a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 a más	a) Masculino b) Femenino	a) Soltero d) Viudo b) Conviviente e) Divorciado c) Casado
4. Grado de instrucción	5. Cargo asignado	6. Tiempo que se desempeña en el cargo
a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior técnica e) Superior universitaria	a) Dueño b) Administrador c) Encargado	a) De 0 a 3 años b) De 4 a 6 años c) De 7 a más

1.2. Características de las micro y pequeñas empresas

7. Tiempo de permanencia en el rubro	8. Cantidad de trabajadores	9. Tipo de sociedad
a) De 0 a 3 años b) De 4 a 6 años c) De 7 a más	a) De 1 a 5 b) De 6 a 10 c) De 11 a más	a) S.A.A. b) S.R.L. c) S.A.C. d) E.I.R.L.
10. ¿Está formalizada?	11. ¿Los trabajadores son familiares?	12. ¿Con qué fin fue creada?
a) Si b) No	a) Si b) No	a) Fines de lucro b) Subsistencia

II. RESPECTO A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Gestión de calidad

13. ¿Conoce Ud. el término Gestión de calidad?
- a) Si
 - b) No
 - c) Escasos conocimientos
14. ¿Qué técnicas de gestión de calidad conoce Ud.?
- a) Benchmarking
 - b) Empowerment
 - c) Outsourcing
 - d) Las 5S
 - e) Otros
 - f) Ninguno
15. ¿Ud. considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por su empresa?
- a) Si
 - b) No
16. ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?
- a) Si
 - b) No
17. ¿Ud. considera importante implementar un sistema de gestión de calidad?
- a) Si
 - b) No
18. ¿Qué dificultades encuentra Ud. para la implementación de la gestión de calidad?
- a) Poca determinación
 - b) Aprendizaje lento
 - c) No sede a los cambios
 - d) Desconocimiento del cargo
 - e) Otros

2.2. Técnicas administrativas: Las 5S

19. ¿Conoce Ud. la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad?
- a) Si
 - b) No
 - c) Poco conocimiento
20. ¿Aplica las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa?
- a) Si
 - b) No

21. ¿En el área de trabajo, se realiza inventarios de los elementos necesarios, se clasifican u organizan los elementos que se usan con frecuencia, pocas veces o los que nunca usa?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Raras veces
 - e) Nunca
22. ¿Ud. tiene algún área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo?
- a) Si
 - b) No
23. ¿Ud. ubica con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Raras veces
 - e) Nunca
24. ¿En su lugar de trabajo, se establecen reglas para la eliminación de desperdicios?
- a) Si
 - b) No
25. ¿En su área de trabajo, Ud. posee el hábito de limpiar?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Raras veces
 - e) Nunca
26. ¿Ud. considera que su lugar de trabajo presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores?
- a) Si
 - b) No
27. ¿En su lugar de trabajo otorgan incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas establecidas en cada una de sus áreas?
- a) Si
 - b) No

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 4: Ficha de validación del instrumento

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE PRODUCTOS METÁLICOS PARA USO ESTRUCTURAL, DISTRITO TRUJILLO, 2019.									
AUTOR: ZAPATA MEDINA, KARINA BARTOLA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	GESTIÓN DE CALIDAD								
1	¿Conoce Ud. el término Gestión de calidad?								
2	¿Qué técnicas de gestión de calidad conoce Ud.?								
3	¿Ud. considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por su empresa?								
4	¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?								
5	¿Ud. considera importante implementar un sistema de gestión de calidad?								
6	¿Qué dificultades encuentra Ud. para la implementación de la gestión de calidad?								
20E	LAS 5S								
7	¿Conoce Ud. la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad?								
8	¿Aplica las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa?								
9	¿En el área de trabajo, se realiza inventarios de los elementos necesarios, se clasifican u organizan los elementos que se usan con frecuencia, pocas veces o los que nunca usa?								
10	¿Ud. tiene algún área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo?								
11	¿Ud. ubica con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores?								
12	¿En su lugar de trabajo, se establecen reglas para la eliminación de desperdicios?								
13	¿En su área de trabajo, Ud. posee el hábito de limpiar?								
14	¿Ud. considera que su lugar de trabajo presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores?								
15	¿En su lugar de trabajo otorgan incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas establecidas en cada una de sus áreas?								

Anexo 5: Población muestral

MYPE sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural

Fabricación Industrial Metalmeconica S.A.C.

Fabricaciones T y T E.I.R.L.

Fabricación Mantenimiento y Comercialización de Sistemas Industriales S.R.L.

Grupo Ricardos E.I.R.L.

Industrias Metalcon E.I.R.L.

Industrias Rodriguez E.I.R.L.

Perfiles & Proyectos Metalicos E.I.R.L.

Welding Estructuras E.I.R.L.

Garna Industrial SAC

Anexo 6: Validez de contenido

Prueba de concordancia entre jueces:

Ítem	Prueba de concordancia entre jueces	
1	0.88	87.5%
2	0.88	87.5%
3	0.88	87.5%
4	0.88	87.5%
5	0.88	87.5%
6	0.86	85.7%
7	0.88	87.5%
8	0.88	87.5%
9	0.86	85.7%
10	0.88	87.5%
11	0.88	87.5%
12	0.88	87.5%
13	0.88	87.5%
14	0.88	87.5%
15	0.88	87.5%

Fuente: Ficha juicio de experto

Anexo 7: Gráficos

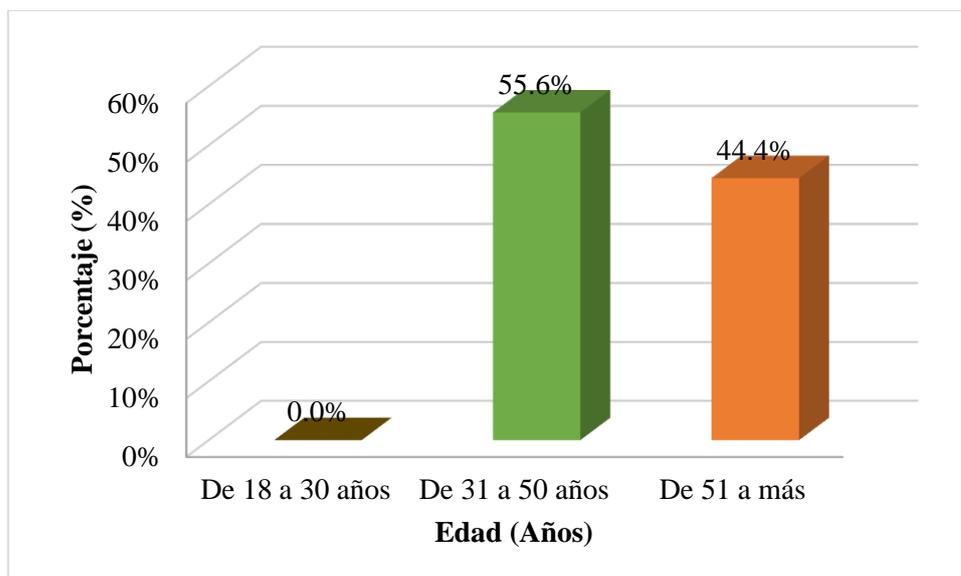


Figura 6. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 1.

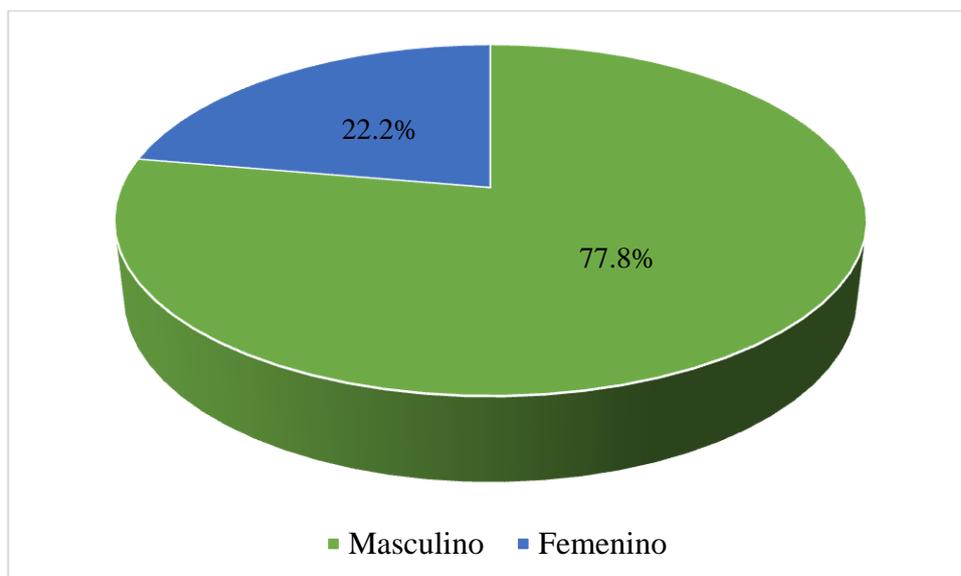


Figura 7. Sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 1.

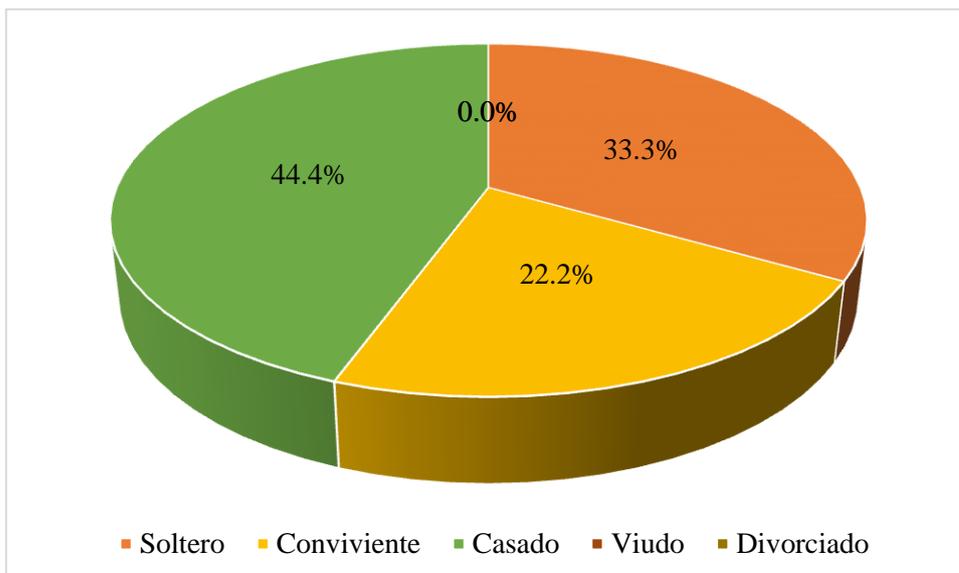


Figura 8. Estado civil de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 1.

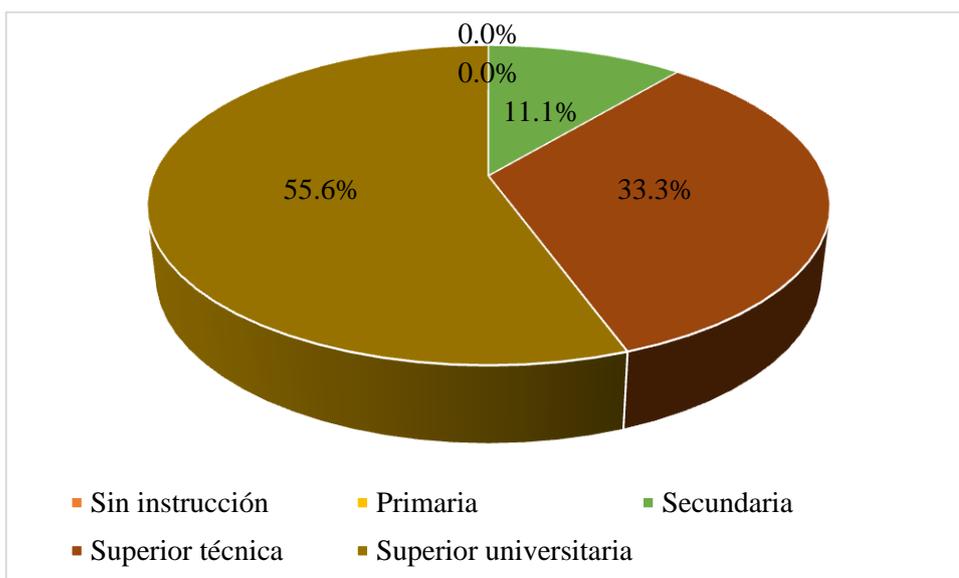


Figura 9. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 1.

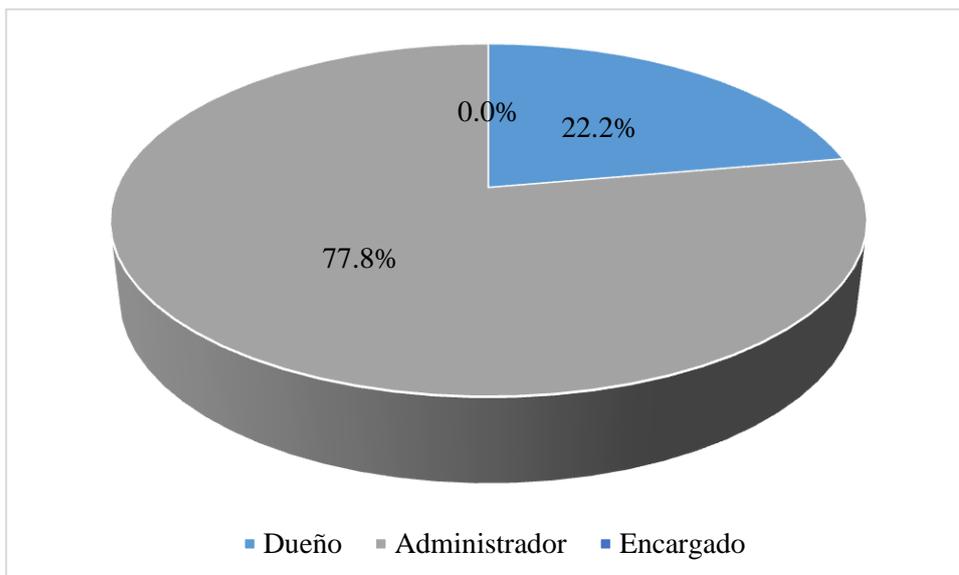


Figura 10. Cargo asignado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 1.

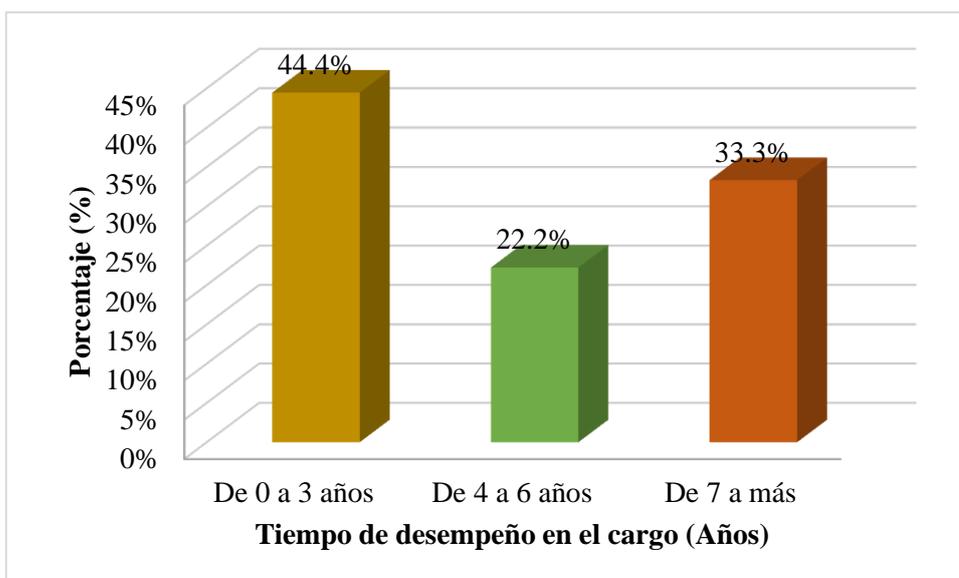


Figura 11. Tiempo de desempeño en el cargo de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 1.

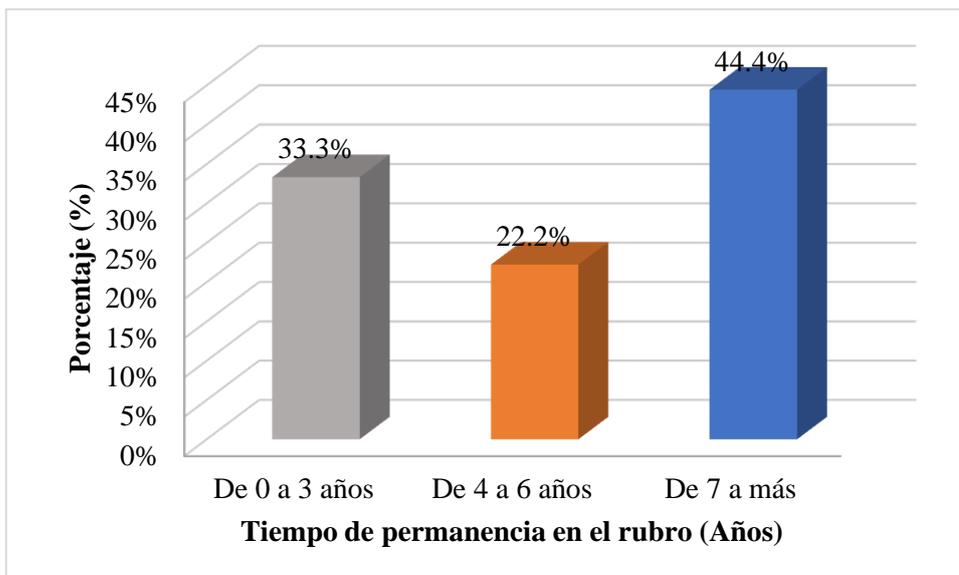


Figura 12. Tiempo de permanencia en el rubro de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 2.

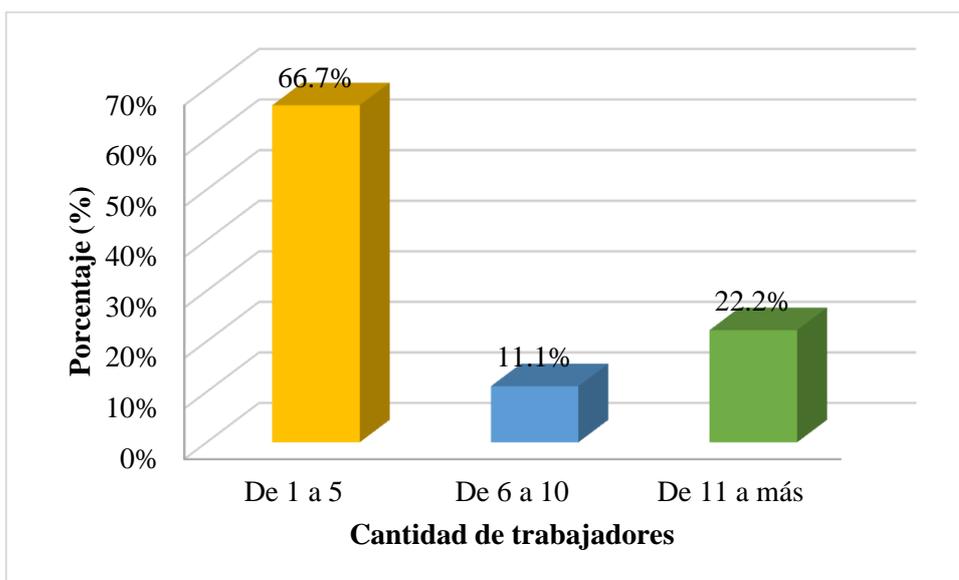


Figura 13. Cantidad de trabajadores en las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 2.

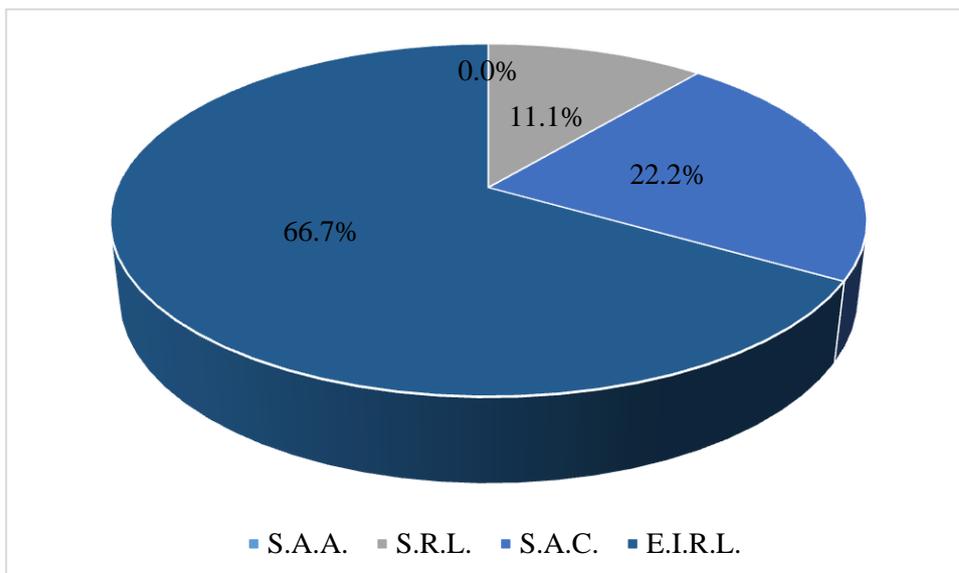


Figura 14. Tipo de sociedad de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 2.

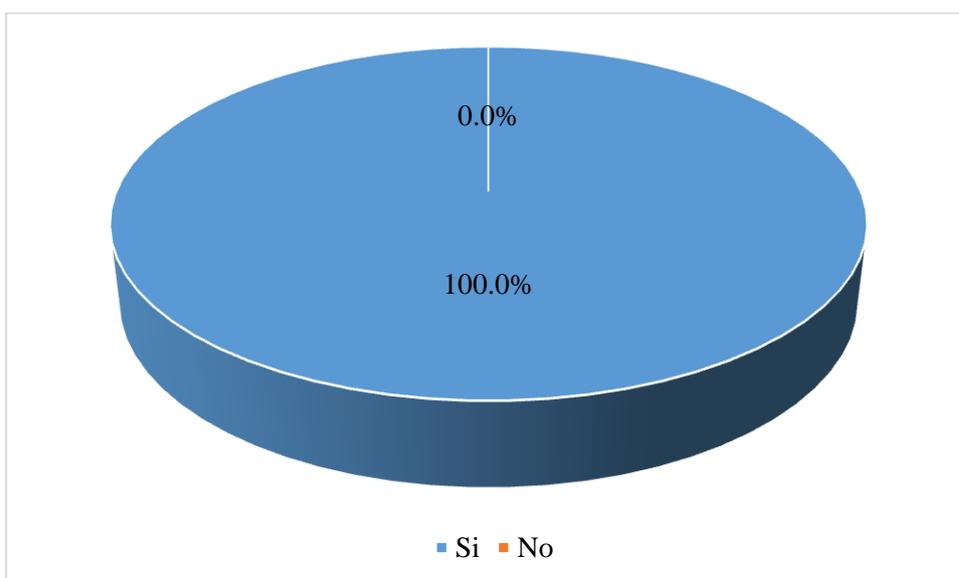


Figura 15. Formalización de la MYPE, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 2.

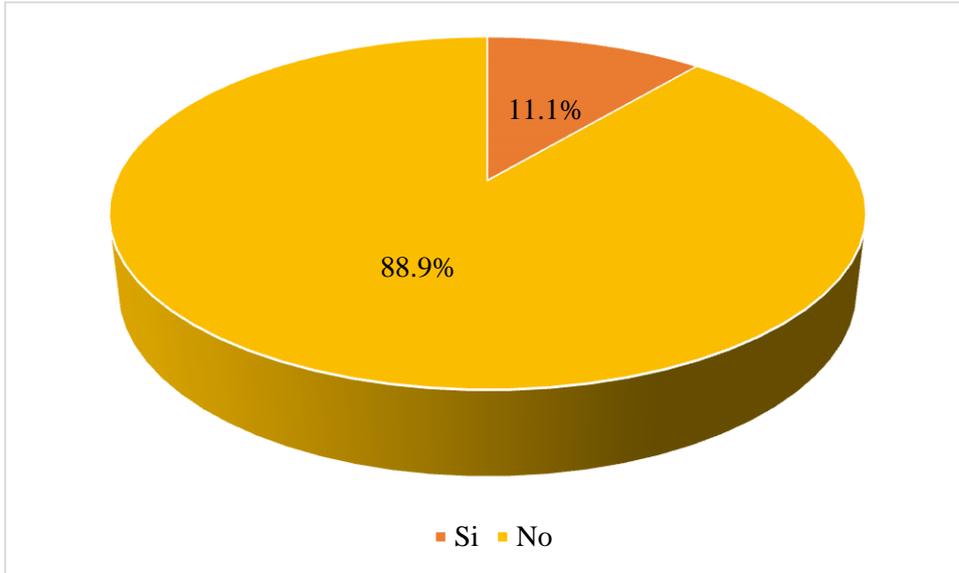


Figura 16. Los trabajadores son familiares, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 2.

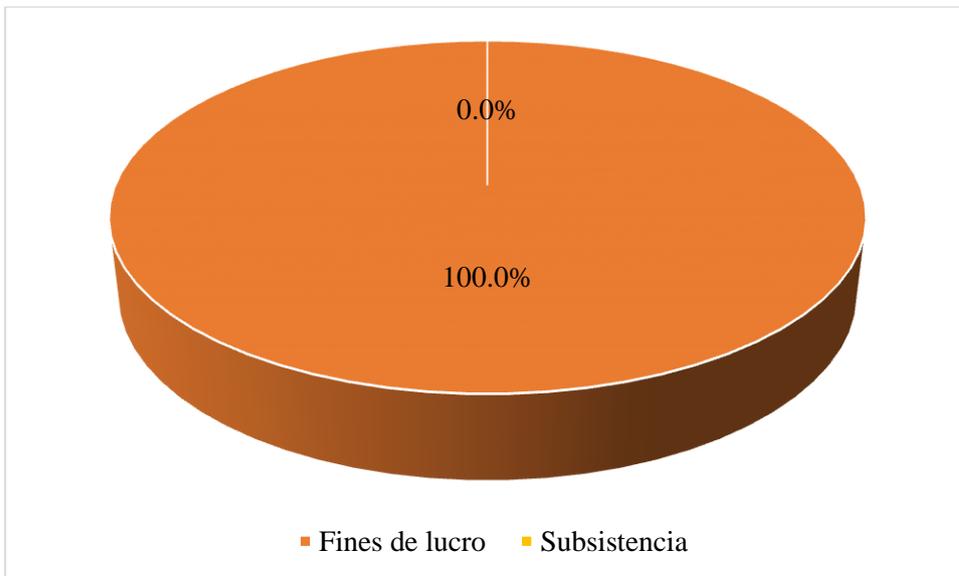


Figura 17. Finalidad de creación, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 2.

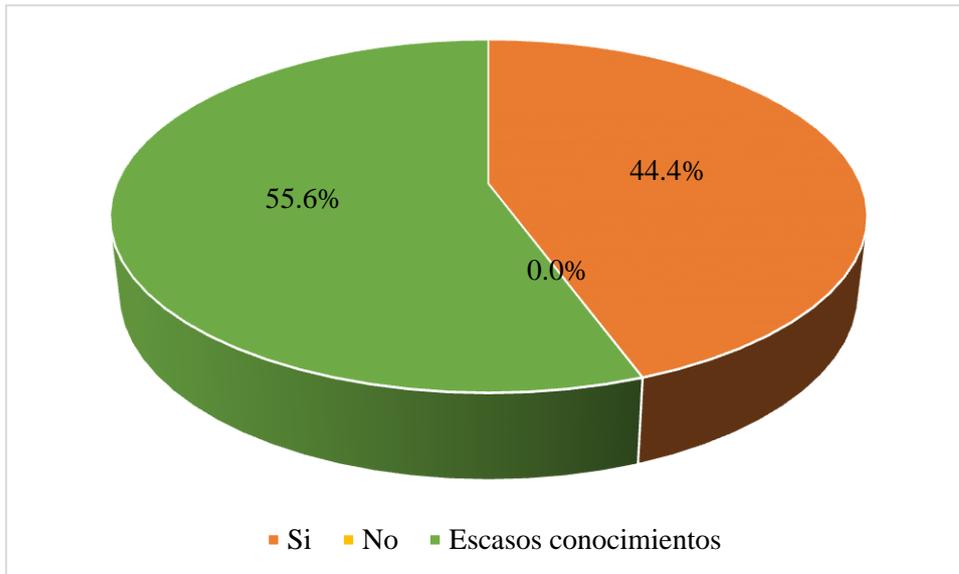


Figura 18. Conocimiento sobre Gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.

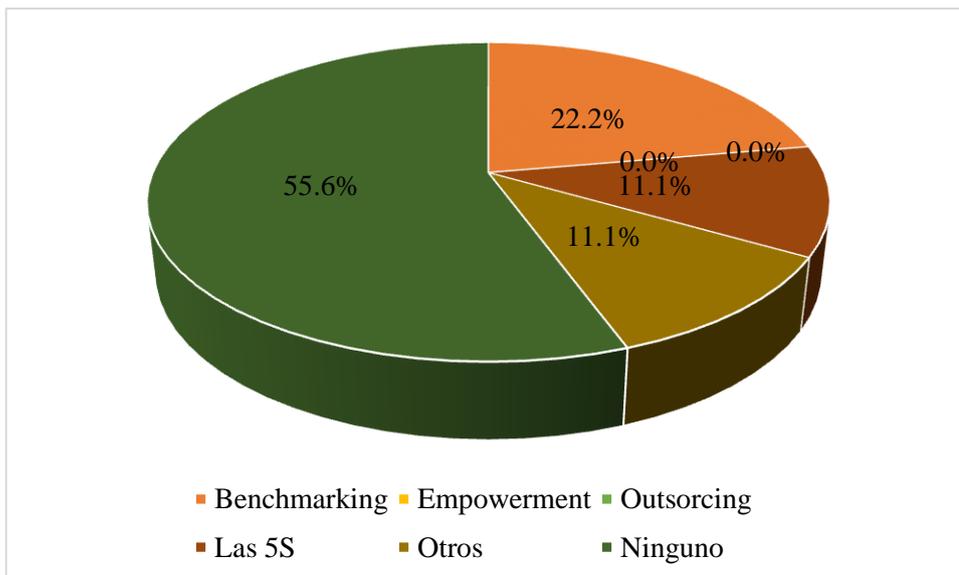


Figura 19. Conocimiento de técnicas de gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.

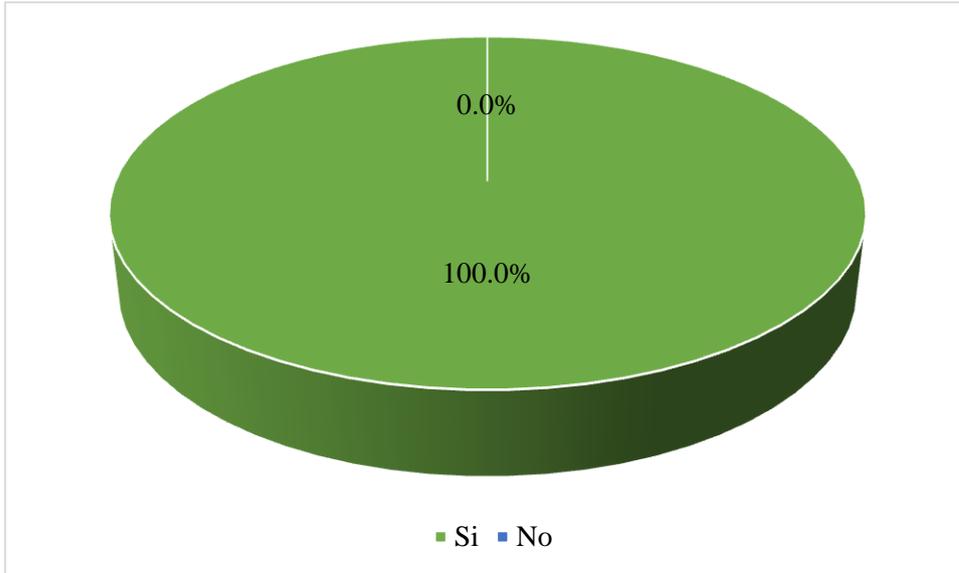


Figura 20. La gestión de calidad alcanza ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 3.

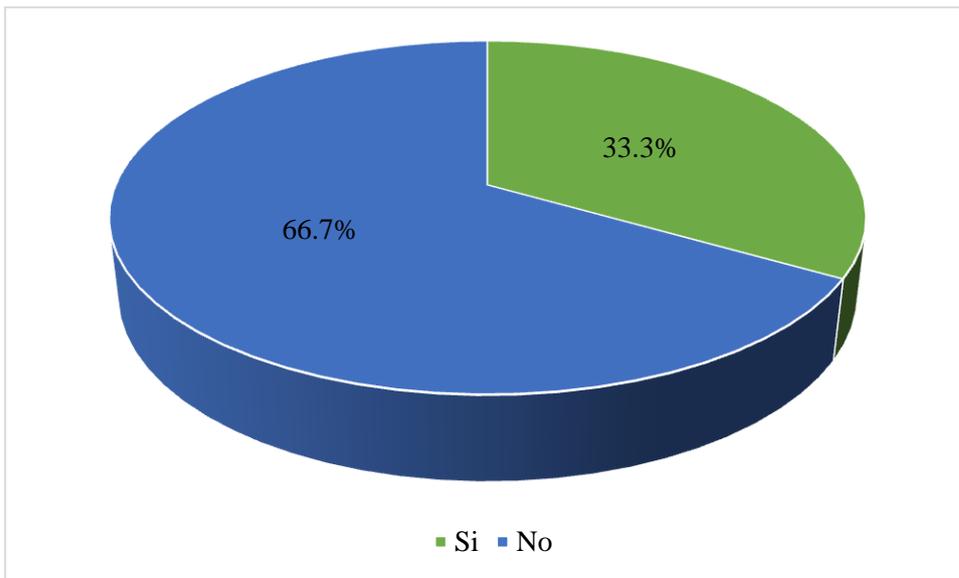


Figura 21. Cuenta con un sistema de gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 3.

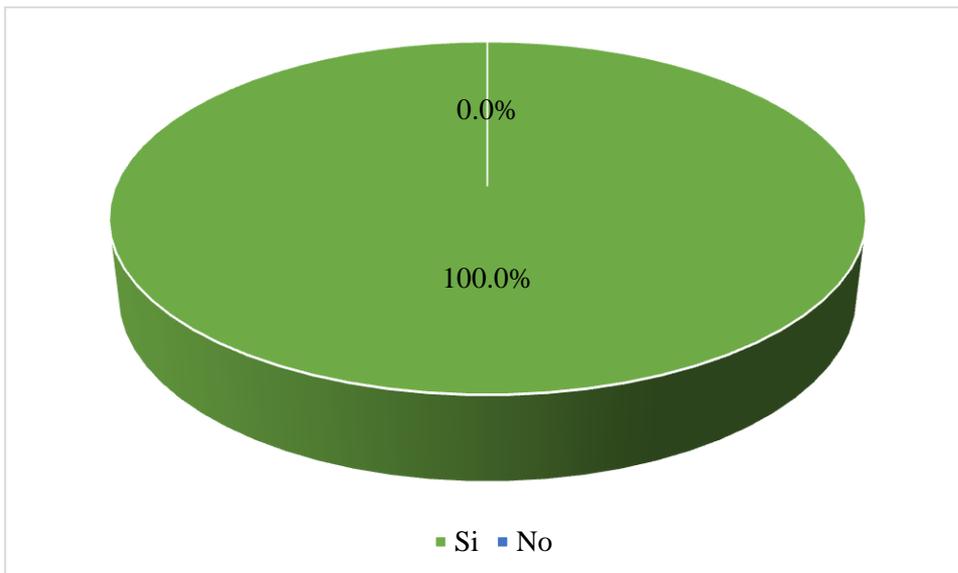


Figura 22. Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.

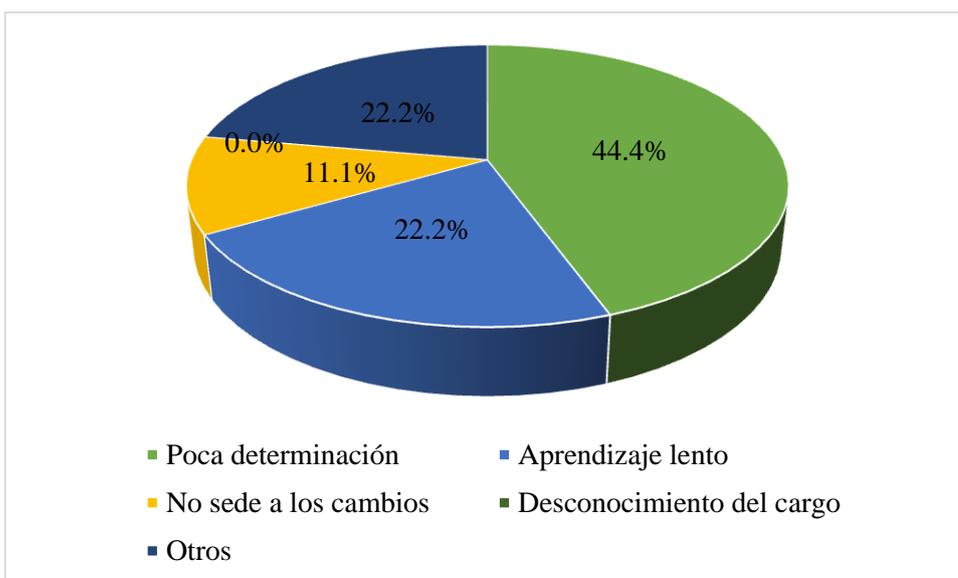


Figura 23. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.

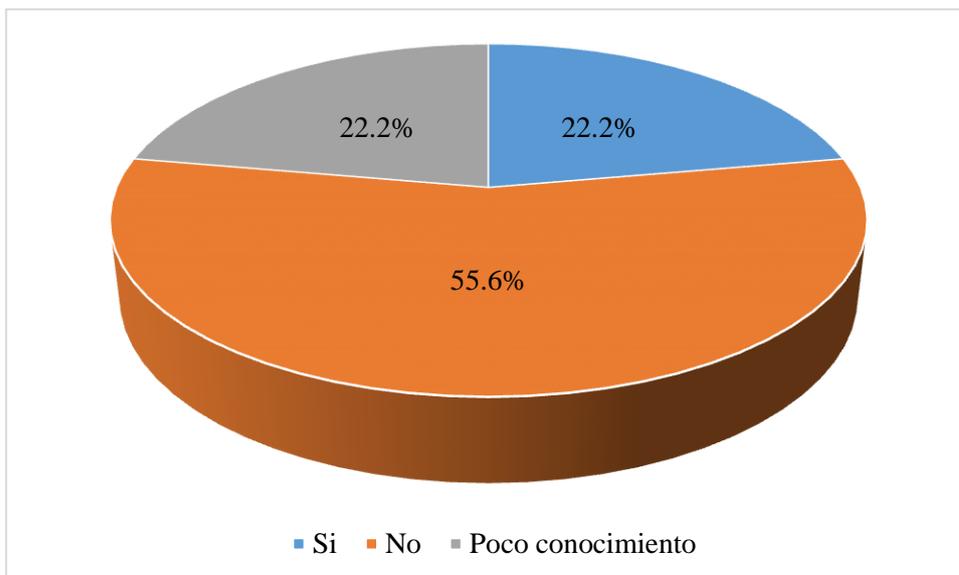


Figura 24. Conocimiento de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.

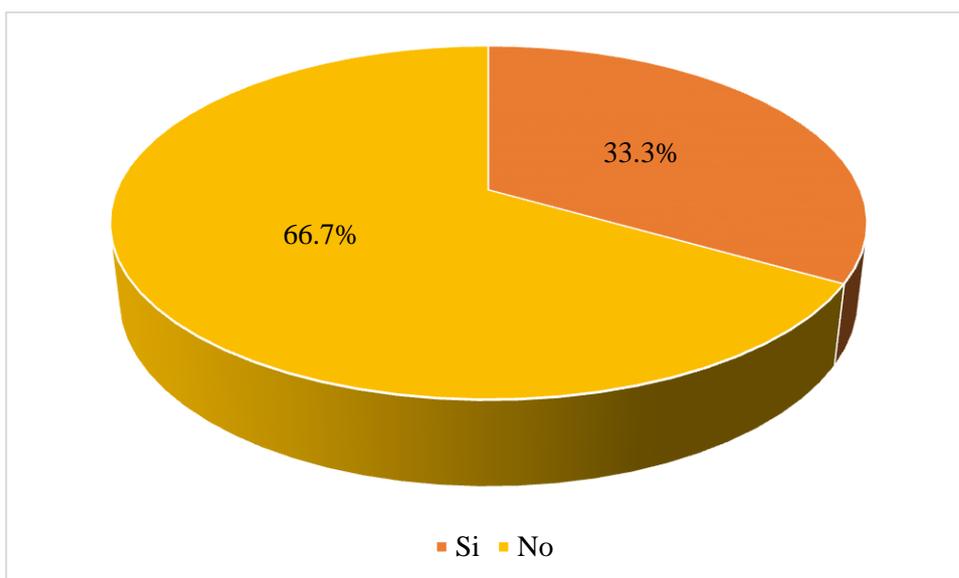
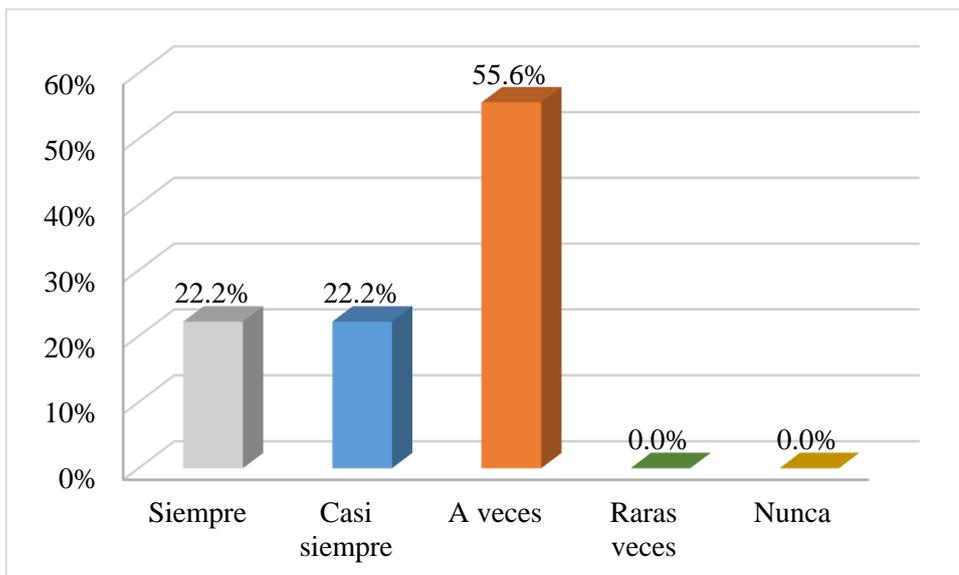
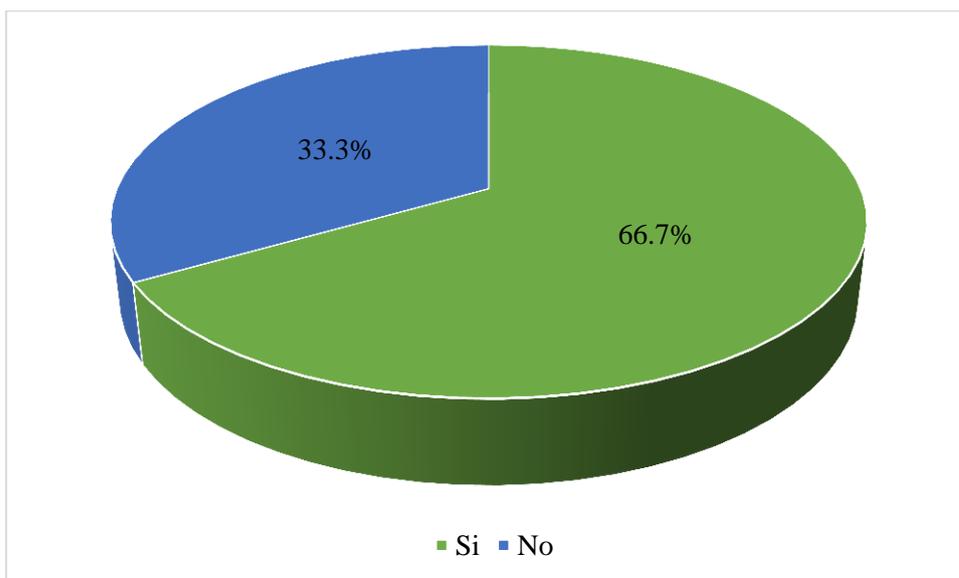


Figura 25. Aplicación de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.



*Figura 26. Clasificación de elementos, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.*



*Figura 27. Cuenta con un área para colocar sus pertenencias, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.*

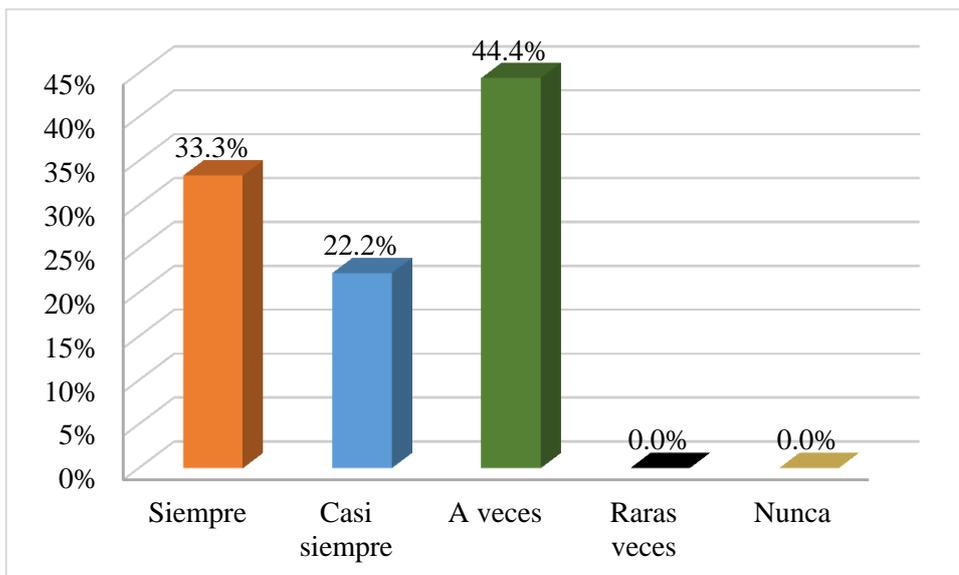


Figura 28. Organización de materiales, documentos y herramientas, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 3.

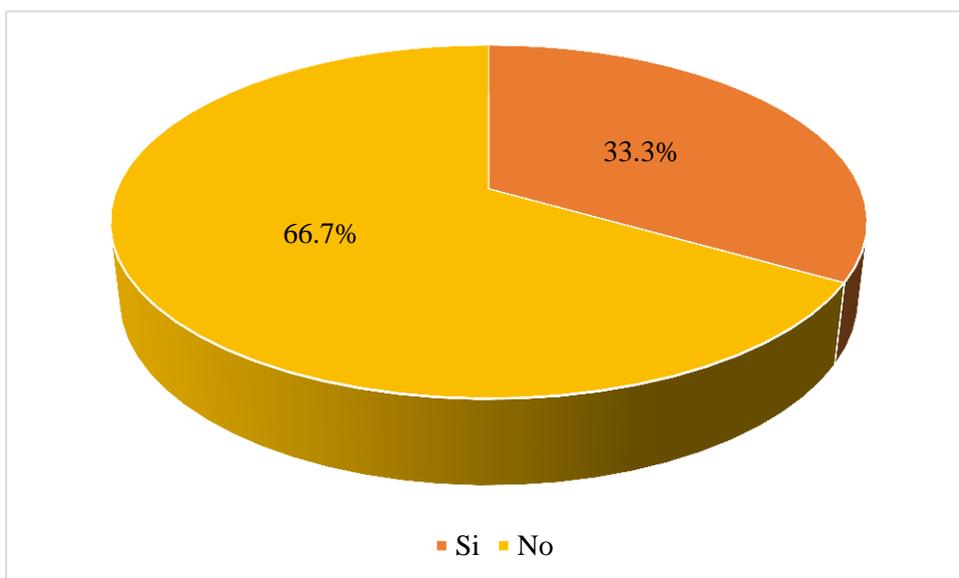


Figura 29. Establecimiento de reglas de eliminación de desperdicio, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 3.

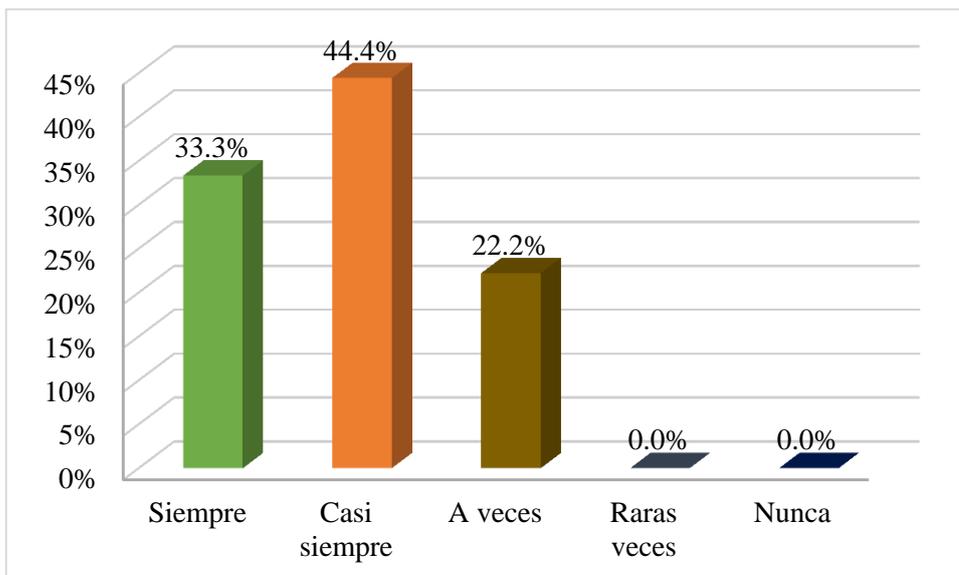


Figura 30. Hábito de limpiar, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 3.

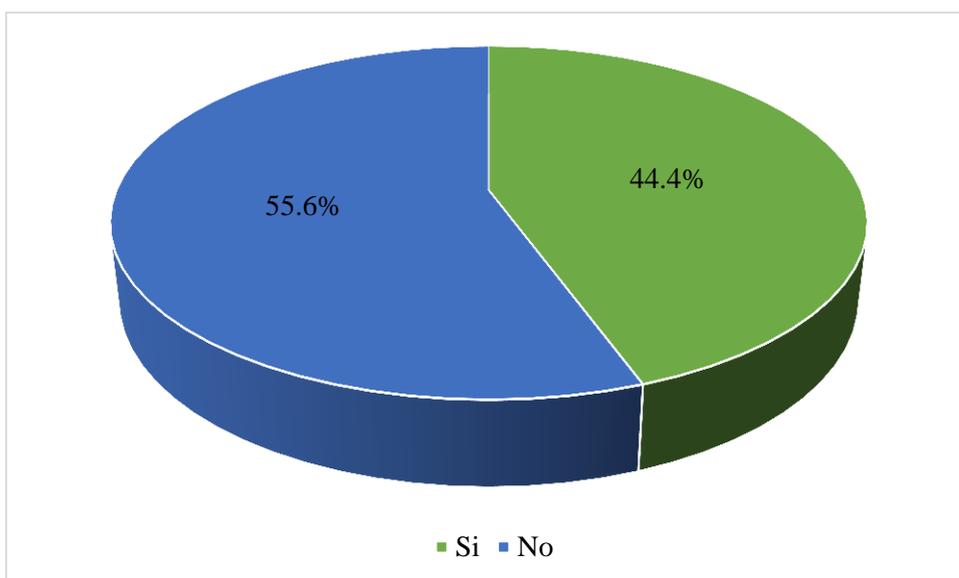


Figura 31. Condiciones óptimas del lugar de trabajo, distrito Trujillo, 2019.

Fuente: Tabla 3.

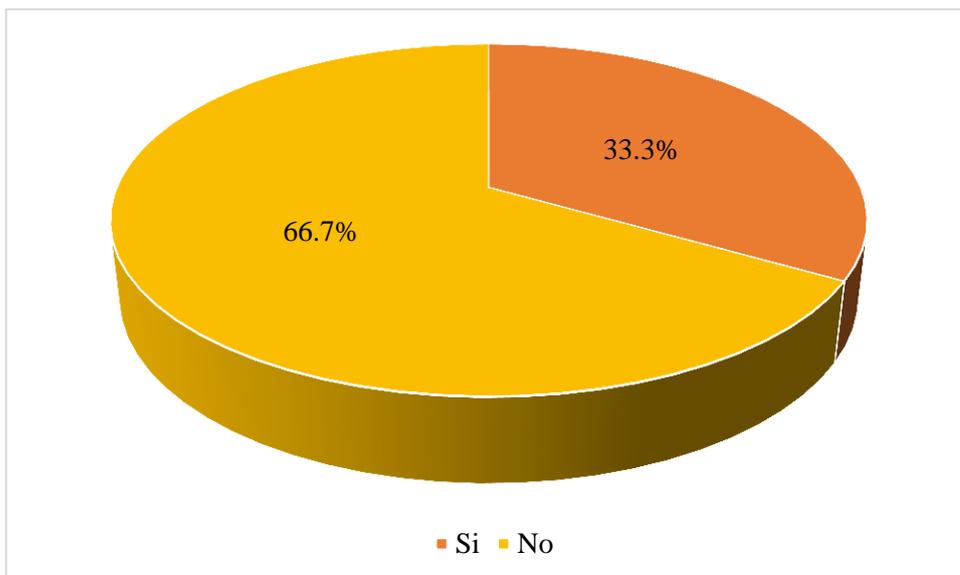


Figura 32. Otorgamiento de incentivos, distrito Trujillo, 2019.
Fuente: Tabla 3.