



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO  
EL ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO- RUBRO VENTAS AL  
POR MENOR DE PRODUCTOS DE VIDRIO DEL DISTRITO  
DE HUARAZ, 2015**

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

**AUTORA:**

**HEYDY BERONICA AVELINO MARTIN**

**ASESOR:**

**MGTR. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ  
2017**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO  
EL ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO- RUBRO VENTAS AL  
POR MENOR DE PRODUCTOS DE VIDRIO DEL DISTRITO  
DE HUARAZ, 2015**

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

**AUTORA:**

**HEYDY BERONICA AVELINO MARTIN**

**HUARAZ – PERÚ**

**2017**

**Título de la tesis:**

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015

## Hoja de firma del jurado y asesor

---

Dr. José German Salinas Gamboa  
Presidente

---

Mgr. César Hernán Norabuena Mendoza  
Secretario

---

Mgr. Carmen Rosa Azabache Arquinio  
Miembro

---

Mgr. Carlos Humberto Chunga Antón  
Asesor

## **Agradecimiento**

En primer lugar le doy gracias a Dios por haberme guiado día a día por el buen camino hasta ahora; en segundo lugar a mis padres y a todos mis familiares que fueron parte de esta investigación.

Los resultados de esta monografía, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, fueron parte de su culminación. Mis sinceros agradecimientos están dirigido hacia el asesor Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón, quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, a la realidad de nuestras necesidades.

## **Dedicatoria**

Con mucha gratitud a nuestro Dios, quien es el creador de todas las cosas, el que me dio la vida y me guio en los momentos buenos y malos; por lo tanto con mucha humildad dedico este logro a Él.

A mis padres: Pedro Moisés Avelino Trujillo y Berta Martín Melgarejo, por su apoyo total y por los ejemplos que me enseñaron a seguir hasta el día de hoy.

## **Resumen**

El presente trabajo tuvo como objetivo: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015. Para lo cual se utilizó el tipo descriptiva, nivel cuantitativa y un diseño transeccional. Con una población de 19 vidrierías con un total de 50 empleados, a quienes se le aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas por medio de la encuesta: De lo que se consiguió los siguientes resultados, el 34,00% de los empleados encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto a la distribución según el proceso de producción de las áreas de trabajo, el 28,00% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales el 30,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la importancia de la limpieza para sus actividades y el 40,00% considera que no están ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden. Finalmente después de haber realizado la encuesta a los empleados y haber realizado su respectiva análisis; se concluye que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, porque los empleados consideran que no hay un interés sincero por parte de las vidrierías por separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo, mejorar la seguridad y productividad de la empresa.

Palabras clave: Micro y pequeñas empresas, las 5s y vidrierías.

## **Abstract**

The objective of this work was to: Describe the main characteristics of quality management under the 5s approach in micro and small businesses in the retail sector - retail sales of glass products in the Huaraz district, 2015. which was used the descriptive type, quantitative level and a transectional design. With a population of 19 glassworks with a total of 50 employees, to whom a questionnaire of 10 closed questions was applied by means of the survey: From what the following results were obtained, 34.00% of the employees surveyed expressed their disagreement regarding the distribution according to the production process of the work areas, 28.00% declare to disagree with the distribution according to classification by frequency of use of tools and materials 30.00% declares to be agree, or disagree about the importance of cleanliness for their activities and 40.00% consider that they are neither in agreement nor disagreement regarding the training of their workers on the importance of cleanliness and order. Finally after having carried out the survey of the employees and having carried out their respective analysis; it is concluded that there is no adequate quality management and that the 5s tool is not properly applied, because employees consider that there is no sincere interest on the part of the glassmakers to separate the unnecessary elements, keep orderly, keep their environments clean work, improve the security and productivity of the company.

**Keywords:** Micro and small companies, the 5s and glassworks.

## Contenido

Título de la tesis .....	i
Hoja de firma del jurado y asesor .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Contenido .....	vii
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura .....	10
2.1. Antecedentes .....	10
2.2.1. Gestión de calidad .....	15
2.2.2. Las 5S.....	17
2.2.3. Micro y pequeña empresa (MYPE).....	41
2.2.4. Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos de vidrio.....	43
2.3. Marco conceptual.....	45
2.3.1. Definiciones de la variable 5s .....	45
2.3.2. Definiciones de las dimensiones 5s.....	46
2.3.3. Definiciones de los indicadores .....	51
III. Metodología .....	56

3.1	Diseño de la investigación.....	56
3.2.	Población y muestra .....	56
3.3.	Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	57
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	59
3.5.	Plan de análisis .....	59
3.6.	Matriz de consistencia .....	60
3.7.	Principios éticos .....	61
IV.	Resultados .....	62
4.1.	Resultados respecto a la encuesta aplicada a los empleados.....	62
4.3.	Análisis de resultados .....	74
V.	Conclusiones .....	80
	Referencias Bibliográficas .....	82
	Anexos .....	88

## Índice de cuadros

Cuadro 1. El componente humano que cumplen funciones es capaces en juzgar sus beneficios. ....	20
Cuadro 2. Razonamientos a emplear disminuyendo costos, espacios y tiempo para utilizar lo que requerimos.....	21
Cuadro 3. Los cinco términos japoneses, que son: .....	33
Cuadro 4. Cómo aplicar el método 5s.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución según edad.....	62
Tabla 2. Distribución según grado de instrucción.....	63
Tabla 3. Distribución según el proceso de producción de las áreas de trabajo.....	64
Tabla 4. Distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales.....	65
Tabla 5. Distribución según el lugar adecuado para cada elemento. ....	66
Tabla 6. Distribución según existencia de etiquetas para cada producto. ....	67
Tabla 7. Distribución según accesibilidad de las herramientas que más se usan..	68
Tabla 8. Distribución según la importancia de la limpieza para sus actividades..	69
Tabla 9. Distribución según existencia de cronograma de actividades de mantenimiento de limpieza. ....	70
Tabla 10. Distribución según la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden. ....	71
Tabla 11. Distribución según la monitorización del orden y la limpieza en la organización. ....	72
Tabla 12. Distribución según la información documentada sobre los procedimientos de limpieza.....	73

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución según edad. ....	62
Figura 2. Distribución según grado de instrucción. ....	63
Figura 3. Distribución según el proceso de producción de las áreas de trabajo....	64
Figura 4. Distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales.....	65
Gráfico 5. Distribución según el lugar adecuado para cada elemento. ....	66
Figura 6. Distribución según existencia de etiquetas para cada producto.....	67
Figura 7. Distribución según accesibilidad de las herramientas que más se usan	68
Figura 8. Distribución según la importancia de la limpieza para sus actividades.	69
Figura 9. Distribución según existencia de cronograma de actividades de mantenimiento de limpieza. ....	70
Figura 10. Distribución según la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden. ....	71
Figura 11. Distribución según la monitorización del orden y la limpieza en la organización. ....	72
Figura 12. Distribución según la información documentada sobre los procedimientos de limpieza.....	73

## **I. Introducción**

En la actualidad para las empresas la búsqueda de la calidad total es de suma importancia para su mejora permanente en el aspecto organizacional. Hechos que se han venido aplicando de una forma rápida y en escenarios que han llevado a las autoras a investigar, de forma continua y sistemática los procesos, conceptos y aplicación de dichos modelos, para de esta manera gracias a la calidad total las empresas se puedan volver competitivas en el mundo empresarial que vivimos. (Vargas Q. M., 2007)

En estos tiempos para las empresas que prestan servicios, la gestión de la calidad es un tema de suma importancia para que se puedan convertir competitivos y diferentes frente a sus competidores, donde la calidad implica darle un valor añadido al producto pero siendo eficiente y eficaz. Es por ello que se reflexiona sobre las realidades y retos que se da dentro de la gestión de la calidad en las empresas de servicios. (Vázquez, 2008.)

Para que las empresas logren ser competitivos es muy importante que realicen un cambio radical realizando una implementación de las 5s ya que es una filosofía que se inició en Japón después de la 2<sup>da</sup> Guerra Mundial y significa realizar una aplicación de una mejora continua para lograr ser competitivos dentro de los ambientes y las condiciones de trabajo . Un cambio es la forma de sistematizar los procesos de la organización y ello será a favor de la empresa, pero para ese cambio debe de haber disposición permanente de

los empleados para que se logre paulatinamente. (Castelomonte, 2012)

Informe, Luis Terrones la Gerente de Desarrollo de la Corporación Financiera (COFIDE), Que en el Perú existen alrededor de 3,5 millones de micro y pequeñas empresas y ellos representan un 45% del (PBI), en los últimos años el crecimiento de las MYPES es importante porque desempeñan un papel fundamental en nuestra economía, gracias a ello se generan empleo y también ayuda a disminuir la pobreza e incrementar el Producto Bruto Interno. (Perú 21, 2013)

En la actualidad las empresas dedicadas al rubro de comercialización de vidrios tienen que satisfacer a sus clientes mediante la calidad que lleva consigo los productos que ofrecen a costos accesibles, pero también las empresas tienen que producir sus productos a costos más bajos posibles. (Savete, 1995)

En el ámbito internacional se puede mencionar que las empresas que venden productos de vidrios deben hacer que su producción sea de calidad, utilizando los recursos adecuados para que de esa manera pueda satisfacer las necesidades de sus clientes con el fin de buscar la calidad en sus productos. Se menciona que este documento se redactó con la finalidad de ver la síntesis de conocimientos que son interesantes y que se deben de tener cuenta a los interesados, a las producciones de vidrio a cerca de la calidad y el control. (Savete, 1995)

En el ámbito internacional se menciona que la empresa Vidrala que es considerada como una de las 4 mayores fabricantes de vidrios en Europa, celebra en este 2015 sus primeros 50 años de vida con dos hitos destacados: mantener su centro de decisión en su lugar de origen, la localidad alavesa de Llodio, donde genera empleo para más de 400 personas y es dueña de la mayor fábrica de envases de vidrio de Europa. Esta empresa es destacada por la ambición de las inversiones que realiza y a la vez la calidad y el nivel tecnológico de sus instalaciones. (Deia, 2015)

En el ámbito nacional se dio el incidente, el 04 de mayo del 2014 a las 8.55 am en la vidriería con dirección en la cuadra 14 de la avenida Independencia con la calle 2 de Mayo en Arequipa. El trabajador Walter Fredy Ortiz Álvarez, sufrió un accidente al bajar bloques de vidrio de 3 metros de largo por 2 de ancho, circunstancialmente se rompieron y le cayeron en el cuerpo provocándole un corte en el cuello que generó una hemorragia. Esto se dio a causa de que la empresa comercialización de vidrios no asignó los espacios para cada tipo de producto, no existía higiene en el ambiente de trabajo y su trabajador no se encontraba con sus implementos necesarios la cual ocasionó su muerte instantánea. (RPP Noticias, 2014)

En el ámbito nacional se dio el caso, a causa de que la empresa que transportaba placas de vidrio no contaba con las medidas de seguridad donde causó que al momento que el vehículo que iba en excesiva velocidad pusiera freno la soga se rompiera ocasionando la muerte del peatón luego de que le

cayeran las 26 planchas de vidrio, esto ocurrió el 16 de julio del 2015 a las 13:27 pm en la cuadra 8 de la avenida Pirámide del Sol en San Juan de Lurigancho. (El Comercio, 2015)

En el ámbito nacional se dio el caso, donde trabajadores quedaron heridos a causa de que les cayó una estructura de vidrios, hecho que sucedió el 20 de setiembre del 2014 a las 11:30 am donde vivieron momentos de pánico los empleados de la empresa Templar S.A, ubicada en la calle 40 número 35-110, en el Centro de Barranquilla al caerse la estructura del techo. Trabajadores indicaron que este accidente dejó como saldo 10 personas heridas que fueron llevadas a la clínica San Vicente y al Hospital General de Barranquilla. Se menciona que los trabajadores no contaban con sus implementos necesarios de seguridad, por ello les ocasiono heridas en sus cuerpos. (Zonacero, 2014)

En el ámbito nacional, el Ministerio de la Producción informo que el 30 de abril sería el último día para que se inscribieran para la participación de una capacitación sobre el programa de capacitación y certificación denominado 5s japonesas, se menciona que esta capacitación es importante para las micro y pequeñas empresas, porque gracias a la aplicación de las 5s las empresas podrán mejorar continuamente en las condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente. (Ministerio de la producción , 2014)

En el ámbito local se ha observado que las empresas comercializadoras de productos de vidrio del distrito de Huaraz, no utilizan la herramienta 5s

adecuadamente ya que se pudo observar que los ambientes donde desarrollan sus actividades se encuentran de materiales incensarios, ocasionando malestar en el desarrollo normal de los trabajos rutinarios, malestar a los clientes, demora de ubicar un producto o herramienta al momento que lo requieren, improvisación con máquinas o herramientas al desarrollar el trabajo, por otro lado no tienen una ubicación determinada para una cantidad específica de cada producto, no están adecuadamente colocadas al alcance de las manos en la cual puedan ser fáciles de coger y guardar en sus sitios, es decir que la gran mayoría no ordenan y acomodan los elementos necesarios y que no tienen limpio el entorno del trabajo por ejemplo las máquinas, equipos, e incluso los pisos y las paredes, los locales no se encuentran en un buen estado y no son cuidados. Viendo el caso se puede decir que las empresas de ventas al por menor de productos de vidrio de la ciudad de Huaraz no lo han vuelto en un hábito si no actúan de manera empíricamente, lo hacen solo por separar las cosas no lo hacen bajo ningún argumento simplemente lo hacen por hacer o simplemente actúan por instinto por el mismo hecho de la naturaleza y a la vez no saben que convertir en un hábito las 5s les va favorecer en muchos aspectos como son mejorar la calidad, productividad, seguridad, fluidez en la comunicación, etc.

El presente informe de investigación, el interés en el tema de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, se debe a que las vidrierías no conocen esta herramienta, porque no lo han vuelto en un hábito, sino solo actúan empíricamente o simplemente actúan por instinto por el mismo hecho de la naturaleza, lo cual se refleja en una producción lenta y a la vez sus clientes no se encuentran satisfechos con lo que reciben.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015.

Así mismo para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los empleados en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.
- Determinar las características de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.

La presente investigación se justifica porque permitirá hacerles ver la importancia de esta teoría tanto a los propietarios de las empresas del rubro de ventas al por menor de productos de vidrio y también a los empleados que laboran dentro de ellos, referente a las herramientas de calidad 5s, ya que de ello depende para que puedan lograr una buena gestión de calidad en el ambiente donde laboran, la supervivencia y mejora de su productividad de la organización.

Se justifica también porque permitirá que los propietarios de las empresas de ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, podrán aplicar las 5S y con ella ver los resultados favorables que se obtendrán mediante su aplicación.

La Justificación teórica permitirá generar conocimiento sobre el uso adecuado de esta herramienta japonesa que es las 5s, ya que su aplicación lo pueden hacer en cualquier tipo de empresas u organizaciones porque es una herramienta universal, para su realización es necesario que todos lo que laboran en dicha empresa sean parte del cambio que se realizará y de esa manera vean el proceso de mejora.

Finalmente se justifica porque esta investigación será de mucha importancia por que servirá como antecedente a futuros investigadores sobre la gestión de calidad bajo en enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos de vidrio. Esta investigación no tendrá ningún impacto negativo ni para los propietarios, empleados y la misma sociedad, más al contrario será un beneficio para todos aquellos que apliquen esta herramienta de las 5S.

El sustento teórico de la investigación se basó en el modelo de **Dorbessan (2000)** quien menciona que el movimiento 5s, se originó en Japón, constituyendo las siguientes cinco dimensiones: Seiri, Seiton, Seisō, Seiketsu, Shitsuke.

La metodología que se empleó en esta investigación fue del tipo descriptivo porque determino de que si se aplica o no en dicha investigación y el nivel cuantitativo porque se utilizaron técnicas y medición de variables.

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental transeccional, porque se observan el fenómeno tal cual se dan en su estado natural.

Así mismo es transeccional o transversal, porque la recolección de datos se dio en un solo momento.

La población para este estudio son los empleados que laboran dentro de las 19 vidrierías del distrito de Huaraz, datos que fueron proporcionados por la SUNAT, a los cuales se les consultó sobre la cantidad de los empleados, acto seguido se totalizo una población de 57 empleados de la cantidad mencionada se determinó una muestra de 50 empleados que fueron elegidos de acuerdo a un Rankin de las más reconocidas en el distrito de Huaraz.

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario a los empleados de las micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, figuras y el análisis estadístico.

Después de haber realizado la encuesta a los empleados y haberlas procesado, se obtuvieron los siguientes resultados, el 34,00% de los empleados encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto a la distribución según el

proceso de producción de las áreas de trabajo, el 28,00% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales, el 30,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la importancia de la limpieza para sus actividades y el 40,00% considera que no están ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden.

Finalmente después de haber realizado la encuesta a los empleados y haber realizado su respectiva análisis; se puede percibir que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, porque los empleados consideran que no hay un interés sincero por parte de las vidrierías por separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo, mejorar la seguridad y productividad de la empresa.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

Gonzales (2013) En su tesis titulado “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”. En el cual 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. Para lo cual se aplicó el tipo experimental, diseño experimental y su población se utilizó el total del universo que será de 22 colaboradores, el cual está conformado por 1 administrador, 3 supervisores, y 18 colaboradores. Cuyos resultados obtenidos se determinó que los colaboradores de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, consideran con un 83,00% que a veces ubican con facilidad los materiales, documentos y herramientas que necesitan para que puedan desempeñar sus labores y un 17,00% nunca y existe siempre un 67,00% de inconveniente en el trabajo por la falta de tener ordenado y limpio el ambiente de trabajo, se considera un 22,00% a veces y 11,00% que nunca. **Conclusión:** Sé concluye que se logró realizar el seminario del taller sobre las 5s, donde se colocaron rútilos a los espacios para ubicar e identificar con facilidad las herramientas que más se usan y ya no perder tiempo buscando las herramientas. También se llegó a concientizar sobre la limpieza y su importancia para mantener los equipos en buenas condiciones y de esa manera lograr aumentar la productividad, creando un ambiente más adecuado.

Abuhadba (2017) En su tesis titulada “Implementación de la herramienta de calidad de las 5 “s” en la empresa metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014”. En el cual tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014. Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo correlacional, el diseño experimental transversal y su población de estudio está constituida por los 30 colaboradores en su totalidad, los cuales se encuentran agrupados por el área administrativa y operativa de la empresa TACHI S.A.C. Cuyo resultados obtenidos fueron los siguientes; organizar, se encuentra con un 50,00% del total que es la categoría regular, orden, se encuentra con un 76,67% del total que es la categoría regular y limpieza, se encuentra con menos del 40,00% del total de categoría regular. **Conclusión:** Se concluye mencionando que existe la necesidad de aplicar la metodología 5s, por que influye bastante en los resultados encontrados porque de esta manera se tendrán limpios y ordenados, con mayor espacio, es decir un mejor lugar de trabajo donde los trabajadores se sentirán más seguros, con mayor compromiso, responsables en sus tareas, motivados e identificados dentro de la empresa.

Reyes (2015) En su tesis titulado “Implementación del ciclo de Mejora Continua Deming para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015”. En el cual tuvo como objetivo general: Implementar el ciclo de mejora continua Deming en el proceso productivo para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015. Para lo cual se aplicó el tipo experimental, diseño pre experimental y su población está

conformada por la producción diaria la cual es infinita y que para efecto de la investigación se toma una muestra por conveniencia de un mes antes y después de la implementación de la mejora, el marco muestral está dado por el registro de producción siendo su unidad de análisis la productividad diaria. Cuyos resultados obtenidos menciona que existe un 58,80% de movimientos innecesarios por la distribución del área. **Conclusión:** Se concluye que la empresa Calzados León, tiene una baja productividad por causas de la falta de trabajo en equipo, falta de capacitación y la falta de orden que generan la acumulación de productos en proceso así como también la baja capacidad de producción.

Arias (2016) En su tesis “Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. E H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016”. En el cual tuvo como objetivo general: Analizar que herramientas del Lean Manufacturing emplea en su productividad la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016. Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y su población está conformada por todos los 22 trabajadores de la empresa. Cuyo resultados de acuerdo a la encuesta realizada a la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. fueron : clasificación el 32,27% indica que la empresa no cumple en brindarles lugares de trabajo con espacios adecuados y libres de equipos, herramientas que ya no se usan , orden el 32,27% no se cumple con tener áreas de trabajo y lugares ordenados, limpieza el 37,01% la empresa no cumple con tener las áreas de trabajo limpias, mantener el 46,36 la

empresa no cumple con estándares en el trabajo ni las prácticas para tener el control adecuado de existencias ni procesos y disciplina que un 43,18% la empresa no cumple con dichos procesos dentro de la empresa. **Conclusión:** Se concluye que el gerente general de la empresa junto a otros encargados deberán detectar las anomalías de la empresa, para alcanzar ello se debe facilitar la información del plan y dentro deben estar las políticas, metas, objetivos, estrategias que se deben alcanzar en cada uno de los mandos respectivos; una vez terminado este proceso se habrá logrado sensibilizar a todos los participantes sobre la importancia de la implementación 5s.

Ortis (2017) En su tesis “Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la empresa DLA Ingeniería y Construcción S.A.C., Huachipa - 2017”. En el cual tuvo como objetivo general: Determinar como la implementación de las 5S's incrementa la productividad en la empresa DLA ingeniera y construcción SAC Huachipa, 2017. Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo y por su enfoque cuantitativo. Por lo expuesto la población está conformada por 7 proyectos desarrollados en 60 días previa a la aplicación y luego de la implementación. Cuyo resultados obtenidos después de haber realizado la primera auditoria de cómo se encuentra el nivel actual sobre la herramienta 5s se encontró que solo el 7,50% cumplen las 5S y el 92,50% de incumplimiento en el cual se espera mejorar mediante la aplicación de las 5S. **Conclusión:** Se concluye que mediante la implementación de las 5s se logró lo siguiente: Mediante el cumplimiento de las etapas de orden y estandarización se logró el incremento de la productividad en un 68,45%, también se logró

incrementar la eficiencia de un 82,57 a un 93,47%, ello indica que se ha reducido los tiempos muertos y por último se logró incrementar la eficacia ya que se tenía solo un 59,08% y después de la implementación de las 5S fue de 86,7%. Y ello logro la reducción de costos de fabricación ajustándose a lo planificado.

Lanazca (2017) En su tesis “Implementación de las 5s en un taller de Electricidad Automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, 2017.” En el cual tuvo como objetivo general: Demostrar de qué manera la implementación de la metodología de las 5'S incrementa la productividad en el taller automotriz de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, Lima, 2016. Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo, por su finalidad aplicada, por su nivel explicativo y por su enfoque cuantitativo. Con una población que es el número de servicios realizados durante un mes que son 30 días. Cuyos resultados obtenidos antes y después de la implantación de las 5s fueron las siguientes: Se dio un incremento de la productividad de 37,00% al 60,00%, en la eficiencia se logró incrementar del 78,00% al 84,00% donde representa la reducción de los tiempos perdidos y en los requerimientos se ha elevado de un 46,00% al 71,00% generando mayores ganancias para la empresa. **Conclusión:** Se concluye que gracias a la implementación de la herramienta 5S, la empresa ha logrado incrementar su productividad en un 23,00%, posterior ello se logró incrementar la eficiencia en los servicios en un 17,00% y la eficacia en un 13,00% logrando mejorar la satisfacción de sus clientes.

## **2.2.Marco Teórico**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Se concibe entendiendo como un método direccionado de tipo directivo selecto así lo plantea Guillén, quien conceptualiza el trio de modelos establecidos. El fundamento científicamente basado en el trabajo preocupa productivamente por la ausencia y cambio de áreas de labores del personal, las líneas de fabricación y estudio de elaboración se ven afectadas por las funciones administrativas, no capacitan al personal mermando los análisis estadísticos de calidad y producción. El estudio organizado ha introducido conceptos modernos de producción y de administración como, trabajar en equipo orientado a objetivos, minimizando los tiempos y costos. Logrando, una nueva filosofía que todos han aceptado como principio, que consiste en el respeto y dignidad del ser humano, logrando maximizar la producción, por el solo hecho de motivarlos y capacitarlos permanentemente, para que adopten mejoras continuas en su quehacer diario, tanto a ejecutivos como a empleados. (González C. C., 2006)

Mediante procesos debidamente especificados se logra alcanzar la calidad, esto es, por una acertada decisión. Las buenas decisiones en toda organización son el reflejo de proporcionar acertadas decisiones. Incluyendo acciones planificadas, controlando la mejora continua del asunto para lograr aptitudes, por tanto las decisiones para lograr la calidad se basan en procedimientos y decisiones precisas. Toda organización contribuye para que todos se enfoquen en lograr la calidad esperada, dejando precedentes para que conceptualicen lo enseñado como doctrina. Todo este proceso se basa en legados escritos para que sirva como una guía de calidad.

Diferenciamos gestión y calidad, el proceso de calidad está involucrado estrechamente con el proceso de gestión enfocado en lograr calidad total en la organización. Al aplicar calidad en toda organización esta se enfoca específicamente en los clientes, analizándolos y estudiándolos para integrarnos. Anteriormente, al referirnos de calidad, solo nos limitábamos en el producto, mas no en el cliente. Hoy en día, son más exigentes los procesos productivos para alcanzar la calidad del producto terminado. (Campos, 2005)

(TQM) Siglas en ingles que significa gestión de calidad total, forman parte de una serie de métodos para alcanzar la cultura como principio filosófico para involucrar a nuevos profesional.

Para lograr calidad total, se debe enfatizar en orientaciones, como:

- Rumbo sin comprador, para que los consumidores finales acepten con bastante anhelo satisfacción total por lo adquirido.
- Separación por completo de lo inservible, logrando minimizar todo el proceso en costos y tiempo.
- Los ejecutivos que comandan llegan a ser líderes para lograr el producto final con todas las aptitudes deseadas.
- Conceptualización orientada en continuar mejorando, para lograr que todo el entorno empresarial adopten medidas de mejorar siempre.
- Capacitación permanente de los trabajadores. Todos los que laboran en la empresa emprendedora tienen que recibir habilidades para mejorar su producción disminuyendo impases logrando producción óptima.
- Priorizar anticipadamente previniendo constantemente problemas.

- Lograr los objetivos deseados basados en contar con un sistema controlado.
- Incorporar culturalmente nuevos enfoques. (Rey, 2006)

### **2.2.2. Las 5S.**

#### **Las 5s, Herramientas de cambio.**

Por lo manifestado, empleando métodos de gestión para lograr la perfección en la producción o servicios, es fundamental inculcar técnicas motivacionales actuales o clásicas.

¿Cómo cambiar un método por otro? ¿Para lograr que el personal se comprometa en aplicar nuevas técnicas para lograr trabajar en equipo y motivados se les tiene que exigir o capacitarlos?

Al iniciar todo proceso el paso uno (procedimiento), consiste en concientizar al personal para involucrarlos y acepten las nuevas directivas, sin que se les obligue para que haya cambios de mejoras.

Para que toda mejora produzca en base a nuevos procesos, la organización tiene que aceptar y respetar los cambios para lograr resultados, un nuevo paso dos.

Todo análisis constata lo que es real y no lo que sugieren, o dicen por hacer.

El método 5S permite que estos resultados sean eficaces radica primero en aceptar, comprender y realizar las 3S iniciales, realizadas

grupalmente, individualmente sin presión alguna por parte de todos, y celebrando los resultados esperados.

Todo cambio es en base a procesos de enseñanza que todos aceptamos para mejorar nuestras virtudes porque nos actualizamos de nuevas tendencias que nos motiva para superarnos como personas y como profesionales. (p. 31)

### **Primera “S” Seiri - Separar**

Todo espacio de trabajo tiene que contar preferentemente con todo lo que nos es útil, para desarrollar nuestras labores y tener siempre lo que nos es preciso para no desperdiciar tiempo.

Cuando nos enfocamos en asuntos sustanciales y con criterio en todo negocio nos referimos a retirar que es lo mismo a aseo total, dándonos a entender como mensaje, retirar lo que no nos es necesario.

Al emplear el aseo total nos referimos a desechar lo que no nos sirve y que siempre están ubicados preferentemente en todo lugar, como:

- Los anaqueles así como las vitrinas, serán ubicados en lugares visibles.
- Todas las vías peatonales y de libre tránsito tiene que fijarse en zonas donde no haya nada ajeno previniendo daños personales.
- Evitar dejar implementos cerca de las maquinarias que no le sean útiles.
- Para comenzar la implementación de separar surge:

Retirar.- Consiste en mencionar lo útil, imprescindible, para ordenar los materiales y otros, empleados en las labores cotidianas.

Todo razonamiento bien estructurado en todo centro laboral conlleva a retirar que es semejante a aseo total, que pone pautas a cumplirlas.

- Toda limpieza bien realizada desecha todo aquello que no nos interesa básicamente:
- Anaqueles, vitrinas específicamente sobre zonas altas y bajas.
- Así como zonas de libre tránsito peatonal y cargas, como lo estipula el reglamento interno de la organización, evitando inconvenientes que provoquen accidentes.

¿Se requiere razonar para retirar lo que nos va a ser útil y lo que no lo usamos con frecuencia para realizar nuestras labores?

Resulta más sencillo de lo que parece:

Resulta más sencillo porque:

1. Toda cosa se considera útil al usarlo siempre, el costo no viene al caso.
2. No implica siempre su uso.

¿De quién depende usarlos?

De todo aquel que cumplen determinadas funciones, por lo tanto, son las personas capaces en juzgar sus beneficios.

Cuadro 1. *El componente humano que cumplen funciones es capaces en juzgar sus beneficios.*

<b>Utilidad de los ítems</b>	Necesarios	Innecesarios
<b>Frecuencia de uso</b>	Constante ocasional raro	Sin uso potencial
<b>Destino</b>	Guardar	Apartar

Fuente: Dorbessan ( 2000 p. 46)

Es comun analizar el retirar y valorar el costo de los activos y no funcionalidad y operatividad obviando esta característica y razonio de utilizar: lo que nos sirve de lo qu no nos sirve, el costo de los mismos definiran su deshuso.

- Toda cosa util se deriva donde se le requiera.
- Toda cosa sin importe (como trastos), de desecha.
- En caso tuviera precio (maquinaria, equipos yotros) podemos venserlos.
- Toda cosa que utiles siempre seran almacenados. (pp. 43 - 49)

### **La Segunda “S” Seiton - Ordenar**

Despejando todo lo que no nos es útil, quedando todo aquello que usamos a diario:

Dando el siguiente punto: Ordenar

¿Cómo determinamos ordenar?

Para realizar una buena clasificación emplearemos constantemente:

- Cuando más se usan, más cerca deben estar de las personas.
- Cuando menos se usan, más alejados.

Emplear estos razonamientos minimizamos costos, mermas, tiempo en hallar lo que nos es útil, con la aplicación lay-out o plan

Cuadro 2. *Razonamientos a emplear disminuyendo costos, espacios y tiempo para utilizar lo que requerimos*

<b>Frecuencia de uso</b>	<b>¿Dónde guardar?</b>
En todo momento	En anaqueles, vitrinas, y otros
Diario.	Zona de archivos
Semanal, mensual, etc.	Como estantes, armarios, etc.
Esporádica	En el archivo central

Fuente: Dorbessan ( 2000 p. 50)

### **¿Cómo establecer?**

Todo proceso para establecer consiste:

1. Definiendo, preparando las áreas para almacenar.
2. Fijar lugares que sirvan para colocar cosas.
3. Identificando los ítems y espacio para su almacenaje.

4. Identificando cosas como (enseres, herramientas, y otros) para ser catalogados y fácil de hallar.
5. Creación de manuales para registrar y señalar los lugares de depósitos.
6. Proteger y conservar constantemente los lugares de depósito.

#### Muestra para concretar (establecer)

1. Precisando tomando medidas para abastecernos.

Los archivadores, estantes, vitrinas, y otros. Tienen que ubicarse en lugares seguros y fácil ubicación con su respectivo manual.

2. Fijar espacio para instalar lo necesario.

Acordarse de ubicar lo indispensable lo más cercano posible del área de labores.

Razones concretas de situar el sitio de cada cosa:

- Las medidas de talla tienen que ser acorde, fácil de ubicar y garantizar seguridad.
- Con orden y buen desempeño los accesorios y demás materiales ingresan y salen ordenadamente.
- Los accesorios manipulables tienen que ubicarse en espacios fáciles de ubicarlos para minimizar horas de trabajo.
- Las maquinarias tienen que ubicarse en lugares aptos para ellos con los estándares normados.
- Las cosas sencillas y rutinarias se depositan en zonas

señaladas e identificadas para tal.

### 3. Indicar los objetos de provisión.

Cada cosa en su lugar para su fácil ubicación.

Identificación de los estantes.

- Cuando identifiquemos los anaqueles, vitrinas y demás, se tiene que colocar en lugares visibles con avisos numerados y alfabéticamente.
- Identificando el sitio.
- A los anaqueles se le coloca un letrero con una letra determinada, y los lados verticales un número. Para cada anaquel se coloca un aviso bien claro, para los entablados se les identifica con una figura propia de aquel que este guardado. (pp. 50 - 57)

### **La Tercera “S” Seiso – Limpiar**

La presentación ideal es limpiar cada objeto para su utilidad:

- Aparatos tecnológicos, almacenes, diversas cosas útiles lo mismo que papelería.
- Lugar de faenas.
- Todo lo relacionado a espacios y cosas para almacenar.
- Utensilios de trabajo, y otros.
- Parte interior de las áreas de trabajo, y otros.

Evitando la mugre podemos fijar y limpiar cada procediendo con lo siguiente:

- Descartar toda fuga de materia líquida de las instalaciones y de los equipos.
- Si resulta difícil descartarlos procederemos a guardarlos en bandejas para tal uso.
- Colocar tachos de basura debidamente clasificados para depositar los desperdicios propios en cada lugar que corresponda.

Lo que es considerado como desechos tienen que estar aislados en lugares propios para tal fin.

- Prevenir ante cualquier accidente laboral en áreas eléctricas por ejemplo.
- Todos los equipos pesados y livianos tienen que ser limpiados siempre para evitar futuras pérdidas de tiempo y dinero.

### **¿Delegar espacio de limpieza al personal calificado?**

Por lo general consiste en retirar, asear todos los involucrados en las zonas asignadas con mucho esmero y responsabilidades.

### **Logro alcanzado de limpieza óptimo empleando la tercera S**

- Lograr disminuir los eventos / sucesos que ocurren cuando todo está en perfectas condiciones.
- Espacios laborables bien acondicionados.
- Mejorar continuamente el aseo óptimamente buscando efectos resaltantes. (pp. 57 - 60)

## **La Cuarta “S” Seiketsu - Estandarizar**

Al aplicar las 3S iniciales del método mencionado, se da inicio del cuarto S estandarizar que ajustan o nivelan los primeros 3 S, en función de:

### **1. Aprendizaje**

Realizan cambios internos del personal, en áreas diferentes a la que estaban acostumbrados modificando estándares en la empresa, conllevando a que hayan mejoras continuas en la organización siendo parte de intercambiar opiniones, que solo estuvo permitido a la inspección o supervisión.

Tomado en cuenta estas acciones se han logrado mejoras para todos:

- Proporcionar facilidades para realizar faenas.
- Optimizar el ambiente laboral y del componente humano que labora.

2. Mejorar siempre. Su meta es lograr corregir procesos. La buena voluntad de crear métodos para mejorar siempre.

Se inicia con S para emplear:

### **¿Por qué hacer, cómo hacer y dónde hacer?**

Todo cambio para bien es bienvenido, permitiéndonos preguntar:

- ¿Por qué se hace así?
- ¿Cómo mejorar?

3. Mejorar continuamente en todos los departamentos de la organización, encabezándolo la máxima autoridad, conceptualizando claramente que:

- Toda acción por parte de los trabajadores tiene que partir por parte de ellos mismos, y no impuesta por los superiores, para que solo así desempeñaran sus funciones más motivados y sentirse propios de los cambios hechos.
- Al asumir esta postura se logra comprometerse más, optimizando beneficios mutuos iniciándose los pasos para incorporar y producir cambios de clase 2.
- Los ejecutivos tienen que tener criterio al momento de cambiar procesos, porque, provocan cambios al proceso, como del modo 1 con consecuencias desagradables: provocando que el personal no labore comprometidos con su organización. (pp. 65 - 80)

### **La Quinta “S” Seiketsuke - Autodisciplina**

Autodisciplina representa el acuerdo que establecen los miembros de la organización comprometiéndose a cumplirlas, sean estas independientemente, grupales o conjuntamente todos los involucrados.

Todos los involucrados tienen conocimientos que las responsabilidades que adoptaron, tienen que ser asumidas responsablemente para la sostenibilidad de todos.

Básicamente lo primordial a llegar es, tenerse respeto o auto respeto, porque no cumple con el compromiso adquirido y firmado en donde fue

participe, participando compartiendo experiencias y recomendaciones careciendo de compromisos simples de trabajar en equipo, finalmente, el conjunto de personas involucradas da la espalda por desconfianza.

¿Métodos para ejercerse autodisciplinariamente?

- Todo desecho o basura tienen que ser depositados en tachos debidamente instalados y señalados, como tiene que ser.
- Todo o que sacamos del almacén y anaqueles, tienen que ser devueltos y colocarlos en su lugar de origen.
- Se tiene que limpiar el área donde realizamos nuestras labores siempre.
- Todas las políticas internas se tiene que respetar y cumplir al ingresar y salir del trabajo.
- Acatándolas siempre.
- El éxito depende del compromiso de todos, si nos desviamos causamos retrasos,

Auto disciplinarse consiste en reunir los mandos como algo natural que son habituales en varios lugares del mundo para interactuar entre nosotros. (pp. 80 - 85)

### **Conceptos básicos**

Incorporando el método 5S a toda actividad se tienen que priorizar nociones sistémicas para admitir ejecuciones relevantes.

- Delegación de decisiones para emplear el método 5S lo tiene que asumir el de mayor rango donde se realizan

- Se tiene que realizar y respetar por todos los miembros.
  - Los ejecutivos son los que delegan funciones.
  - Las ordenes derivadas, y del que las imparte, se tiene que informar a todos denominándolo “Habilidad 5S”
  - El presente aviso cumple con anunciar las nuevas medidas.
- El vínculo es trascendental en la toma de decisiones que delegan para su ejecución en toda organización.

Como:

- Los ejecutivos informan al personal que para llevar a cabo el método 5S agrupándose por áreas tendrán que tener dinero para realizarlo.
- Implementar precisa canjes en todo asunto demandando periodos prioritariamente como 3 componentes:
    - Medición empresarial
    - Buen ambiente en el trabajo
    - Los ejecutivos están satisfechos por los logros alcanzados por el método 5S.
  - La ejecución de basa en funciones reales que competen a toda empresa, basado en técnicas que tienen que cumplirlas sin objetar nada.
    - Procesos dinámicos basados en comprensiones adquiridos paso a paso.

- El componente ejecutivo del staff garantiza la estabilidad organizacional.
- Es indispensable que todos los responsables de cada departamento participen activamente en la mejora continua personal e institucional asistiendo a cursos de adiestramiento.
- Principalmente los profesionales con cargos jerárquicos de toda organización tienen que asistir junto con todo el grupo organizacional.
  - Al ser destituidos se regirán sin compromiso, provocando problemas.

### **Comisión 5S**

Es el consejo quien realizara coordinaciones delegando oficios para la operacionalización del componente organizacional, coordinando para su operatividad, basados en los términos teóricos del método.

#### **Como competencias de tipo:**

- Precisar sus competencias.
- Precisar competencias de índole operacional estructural.
- Previene anticipadamente el orden operacional.
- Estipula los lineamientos a seguir.
  - Preparación
  - Operatividad
  - Mantenimiento
  - Órgano funcional

### **Elaboración e inicio a realizar**

Una vez delegada las funciones de efectuar el método 5S se llevan a cabo:

- a) Formar una comisión previa por personal designado por los ejecutivos.
- b) Procesos de enseñanza a todo el personal operativo.
- c) Proponer y designar responsables por áreas.
- d) Diseñar la puesta en marcha del método 5S
- e) Cada líder coordina con conjuntos de trabajadores de la organización.
  - o Planear y realizar actividades.
  - o Todo lo relacionado a la funcionabilidad del proceso organizacional y productivo se realizan dentro de la organización en horas de labores.

### **Programación y enunciados 5S**

Aplicando 5S en un área determinada, la organización realizara lo siguiente:

- Plantear problemas y soluciones

Regulan por intermedio del cabecilla un sin número de nociones propuestas por el componente humano que lo conforman para diseñar estrategias a emplear.

Cuando llegan a consolidar los pactos comprometidos se solucionan los impases.

Todo medio hallado se realizará con un efecto a realizar.

Las proyecciones terminan cuando asignamos hechos en base a una de las 5S, comprometiéndolo al líder asignándolo a llevarlos a cabo, conjuntamente, con todos los miembros comprometidos, los asignados a efectivizarlos, el planeamiento a realizar, el tiempo, espacio, costo y puesto en venta. (pp. 87 -94)

### **El método 5S aprendiendo empresarialmente**

Aplicando 5S a toda organización empresarial inculca la percepción del conocimiento que nos enseña métodos y técnicas que se tiene que desarrollarlas disciplinadamente como consta en los registros 5.4 del mencionado método.

Analizando las aplicaciones previstas de los siguientes temas 2,3, y 4 observamos lo siguiente:

El método 5S, herramientas para el cambio

- El componente profesional del organismo interactúan siempre llegando a conceptualizar pactos por hacer, dando soluciones para ordenar los principales precedentes, desarrollando capacidades de formaciones vitales, cooperar en objetivos habituales trazados para llevarlos a la práctica, favoreciendo los conocimientos personales y los logros de la organización.
- Se realiza una lluvia de ideas para aportar soluciones inmediatas que se expusieron con anterioridad por cada participante llegando a percibir:
  - Todos tienen sus propias interpretaciones para realizar sus haberes, enfocados en su práctica y conocimientos,

en base a su interpretación.

- Todo consenso se beneficia cuando el que expone sus preceptos compartiendo sus experiencias profesionales y empresariales, logrando captar el interés y conocimientos en grupo.
- Un conjunto de profesionales de una determinada área delegada son responsables por sus acciones, conjuntamente con otras áreas, de diferentes horarios y clientes ocasionales, con diversos beneficios pero con el mismo estilo de negocios para que pacten y trabajen los procedimientos hallados. (p. 121)

Todo esto conlleva para que comprendan que sus actos y decisiones afectaran a ellos mismos como a otras personas del entorno comprendiendo la confusión de los RRHH. (Dorbessan, 2000)

## Cinco claves: para un entorno de calidad total conocido como 5S

### Enunciado del método 5S

El significado del régimen 5S se enfoca visualmente con un objetivo, para que todo individuo que esté relacionado interna y/o externamente con el hábitat organizacional esté capacitado en hallar objetos con facilidad disminuyendo el lapso de horario habitual en su busca marcando lo más resaltante del conocimiento de lo expresado al inicio.

**¿Qué significa 5S?** Se dice 5S, porque son las iniciales de los cinco términos japoneses, que son:

Cuadro 3. *Los cinco términos japoneses, que son:*

<b>Término japonés</b>	<b>Equivalente en inglés</b>	<b>Significado en contexto japonés</b>
Seiri	Separar	Deseche toda basura, no guardaban relación entre sí y material no deseado en el lugar de trabajo.
Seiton	Orden	Un lugar adecuado para una rápida recuperación y almacenamiento cuando sea necesario.
Seiso	Limpieza	Limpie el lugar de trabajo: "toda persona debe ser un portero"
Seiketsu	Normalización	Estandarizar la forma de mantener limpieza por procedimiento de ajuste

Shitsuke	Disciplina	Práctica "Cinco S" diario - que lejos de la vida / hábito, esto también significa "compromiso"
----------	------------	--

Fuente: Osada (1995 p. 1)

### **5S Técnica basado en la organización**

Técnica beneficiosa al emplear 5S dirigido a la organización de todo centro laboral, básicamente en labores donde se comparten diferentes actividades, así tenemos, una industria de producción donde tanto las áreas de producción, mantenimiento, almacén, estén bien distribuidas, organizadas, aseados, donde prevalece el orden y limpieza.

### **Los accesorios**

Cuál es la aseveración del método 5S, consiste en disminuir el tiempo en buscar accesorios, así mismo, reafirmar el dicho; cada cosa tiene que estar ubicado en su lugar, los teóricos del mencionado método, son muy creyentes potenciales en:

- Lo que se debe tener
- En el que debe ser mantenido
- Cómo deben ser almacenados

A continuación brevemente el método 5S:

### **Seiri**

El método 5S empieza con el Seiri, que consiste en identificar y desechar lo que no requerimos y lo que no nos es útil en nuestra área

de labores y en el almacén. Se tiene que priorizar lo que nos es útil en nuestro centro laboral y ubicándolos estratégicamente para su pronta ubicación. En esto consiste el Seiri, en minimizar el tiempo y espacio para una efectiva labor.

### **Seiton**

Consiste en aplicar el orden, el tiempo es vital en toda organización, por eso, tenemos que aceptar como filosofía el orden, buscar, encontrar, usar y devolver en su lugar donde accedimos para minimizar el tiempo y maximizar nuestra productividad individual y colectivamente.

### **Seiso**

Asear, limpiar y ordenar, son deberes fundamentales para toda organización líder en su ramo, porque, ello demuestra el compromiso de los colaboradores por su organización.

### **Seiketsu**

Radica en emplear permanente y constantemente la limpieza, como una actividad cotidiana y emplearla siempre, la limpieza refleja salud, bienestar y prosperidad.

### **Shitsuke**

Disciplina es el eje principal del método 5S, porque, por qué consiste en la concientización de deberes como personas y colaboradores se debe brindar sus conocimientos a una determinada organización,

para que todo se lleve a cabo sin contratiempos, errores, con salubridad y seguridad a toda la organización y componente humano que labra en ella. (p.4)

## **Una Sexta Fase**

### **Nueva etapa seis**

A toda la filosofía del método 5S, se debe atribuirle más énfasis al ser humano que brinda sus habilidades y conocimientos a una determinada organización, es por ello que, la seguridad y salud laboral tienen que estar presente tanto legal como institucionalmente presentes, para que sirva como norma principal que la protección del ser humano es irremplazable en todo ámbito, debemos evitar:

- a) Accidentes
- b) Reducir el tiempo de inactividad
- c) Mejorando los procesos operativos de control de
- d) Clima organizacional Crear más saludable

### **Cuando estas 5s se han introducido**

El Sr. Takashi Osada, quien escribió el libro 5S, refiere que, “los conceptos que argumentó en 5S han existido siempre en nuestro entorno y existencia diaria de cada uno de nosotros sin tomar en cuenta la importancia de su aplicación, tanto en su hogar como en lugar donde labora, aportando inconscientemente mejoras continuas, a cada instante”

## Implementación del método 5S

Otro versado en el método 5S como es el Sr. Hiroyuki Hirano propone, aplicar 3 caminos a toda empresa para aplicar el método 5S:

Cuadro 4. *Cómo aplicar el método 5s*

Paso	Qué hacer	Comentarios
1	Ordenadas en primer lugar	Activo 5S
2	Hacer un hábito de cinco "S"	Vivir con 5S
3	Teniendo cinco "S" a un nivel superior	Preventivo 5S

Fuente : Osada (1995 p. 6)

### Emplear el primer paso

Son inevitables los siguientes para realizar 5S, como la prevención y la realización del mismo que tienen que aplicar toda empresa de éxito.

- a) Proceso 1 - Eliminar elementos innecesarios que ya no son necesarios.
- b) Proceso 2 - Fijación de lugar de almacenamiento para cada uno de los tema.
- c) Proceso 3 - Consolidar los procedimientos de limpieza diaria
- d) Proceso 4 - Mantener impecable trabajo.

- e) Proceso 5 - Control visual en el lugar de trabajo

Al culminar la primera etapa, se podrá observar mejoras que se aplicaron.

### **Emplear segundo paso**

- a) Proceso 1 - Controlar el nivel de las existencias.
- b) Proceso 2 - Lo que lo hace fácil de utilizar y devolver lo que no son necesarios
- c) Proceso 3 - Limpieza y comprobación habitual.
- d) Proceso 4 - Mantener impecable trabajo.
- e) Proceso 5 - Mantenimiento de las normas en toda la organización.

Recién se podrá homogeneizar cuando hayamos concluido este paso dos, y se tendrá que aceptar y aplicar cotidianamente en nuestra vida cotidiana y en el centro laboral

### **Emplear tercer paso**

En este nivel, evaluaremos el método 5S en el lugar donde se desarrolló este método, logrando que todos los involucrados, lo lleven a cabo como algo natural, sin que se les asigne hacerlos, donde están comprometidos los siguientes procesos:

- a) Proceso 1 - Evitar lo innecesario y elementos no deseados.
- b) Proceso 2 - Evitar desorganización.
- c) Proceso 3 - Realizar habitualmente limpieza sin ensuciarse.

- d) Proceso 4 - Evita la degradación del medio ambiente.
- e) Proceso 5 - Sistematización Formación. (p. 8)

En este nivel, el método 5S ya cumplió su cometido en la organización donde aplicaron el presente método, logrando que todos los involucrados adopten esta medida como una rutina.  
(Osada, 1995)

### **Legado 5S en la gestión de calidad.**

Toda organización quiere lograr la maximización de producción y la minimización de pérdidas y tiempo que conlleva a la (eficacia y eficiencia), aceptar la mejora continua y aplicarla constantemente en nuestra vida diaria como en nuestro centro laboral, para que nuestro quehacer se convierta en gestión de calidad.

Todo cambio requiere esfuerzo y dedicación, para mejorar nuestro desempeño laboral y personal, adquiriendo propuestas de eficacia y auto motivación.

El argumento del (SGC) sistema de gestión de calidad, consiste en aplicar el valor agregado, para mejorar su producto y marca, donde intervienen todos los involucrados de la organización, para estar delante de la competencia, sin descuidar nada.

Independientemente el método 5S conjuntamente con el (SGC) puede actuar libremente, constituyendo la sensibilización para lograr la calidad. Para que perdure el método 5S tienen que comprometerse todos los involucrados que brindan sus conocimientos a una determinada empresa, garantizando toda la temática de gestión de calidad. (Vargas, 2004)

### 2.2.3. Micro y pequeña empresa (MYPE)

- **Definición:**

Según la Ley N°30056 – Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo establecer el marco legal de la promoción y competitividad, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPYME). Estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos, externos y a otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. (El Peruano, 2013)

Se hace mención que las micro y pequeñas empresas en la actualidad tienen una labor muy importante, porque gracias a ello se genera empleo sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican de nuestro país. Okpara y Wynn (2007) Nos afirman que en términos económicos, se dice que cuando un empresario del micro o pequeña empresa crece, se logra generar más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además de ello se logra incrementar las ventas, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno. (Católica, 2007)

- **Características:**

Se determina en función a los niveles de ventas anuales para su categoría empresarial.

- a) Microempresa: ventas anuales como máximo hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto como máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT hasta el monto como máximo de 2,300 UIT.

- **Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPES):**

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú, es un componente de vital importancia para nuestra economía. A nivel nacional proporciona empleo al 80,00% de la población económicamente activa y se general caso el 40,00% del producto bruto interno (PBI). Es muy importante porque contribuye mediante la generación de empleo pero en la mayoría de los casos no se da en las mejores condiciones, pero de igual forma contribuye disminuyendo el alto índice de desempleo que surge un país (Sánchez, 2008)

#### **2.2.4. Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos de vidrio.**

##### **▪ Definición de las vidrierías**

Se menciona que en algunos países el término de vidriería es denominada a la estructura que dispone de vidrios y cual permite cerrar puerta o una ventana. Vidrieros y vidrieras, son aquellos que se encargan de instalar estas estructuras o que comercializan vidrios, también es el lugar donde el vidrio es fabricado o comercializado, llamándose también a estos sitios, vidrierías. Una vidriera, es donde se realizan la exhibición de productos que están en venta por que está clasificado en el sector del comercio. En la mayoría de los casos se realiza la exhibición en la parte delantera de la tienda, es decir, en un lugar bien visible donde las personas lo vean sin la necesidad de entrar a la vidriería). (Pérez, 2016)

##### **▪ Características de las vidrierías**

- Las vidrierías realizan instalación de vidrios y aluminios para la industria de la construcción y también para proyectos en casa.
- Realizan exclusivo reparto a domicilio incluyendo no solo materiales sino mano de obra y realizan una atención inmediata.
- Venden desde un vidrio para una ventana, hasta cantidades mayores que puedan hacer la construcción de edificaciones y proyectos de construcción.

##### **▪ Productos que ofrecen las vidrierías**

- Vidrios y cristales en espesores de 2,3,4,6,8 mm
- Vidrios catedrales modelos flora, rama, oceánico, cuadriculado,

pirámide, llovizna.

- Cristales polarizados en tonos incoloro, bronce y gris
- Cristales reflejantes en tonos bronce, azul y verde.
- Espejos de 2, 3,4 mm.
- Policarbonato en cristal y a colores.
- Accesorios para vidrios.

▪ **Servicios que ofrecen las vidrierías**

- Puertas de duchas
- Vitrinas.
- Exhibidores
- Ventanas y mamparas en cristal templado
- Barandas y pasamanos de acero
- Revestimiento de fachadas
- Instalación en cristal crudos, laminados, curvos, blindados
- Techos de policarbonato
- Espejos decorativos madera y acero
- Ventanas y mamparas acústicas
- Láminas de seguridad
- Trabajos en vidrio templado y vidrios curvo.

## **2.3.Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones de la variable 5s**

- La 5s es una herramienta que se aplica de una manera sistemática de los principios que son el orden y la limpieza en un puesto de trabajo. La denominación de ellas corresponde a las iniciales en japonés de las 5 palabras que definen cada herramienta y cuyas palabras empiezan por la letra S. Se menciona que estos principios son muy fáciles de entender, para poder aplicarla no se necesita un conocimiento particular ni tampoco realizar grandes inversiones. (Hernández, 2013)
  
- Es una forma de trabajo que consiste en desarrollar actividades como son el orden, limpieza y la detección de anomalías para detalles y oficinas en el puesto de un trabajo. Es una forma sencilla que pueden participar todos ya sea de manera individual o grupal, para así mejorar la seguridad de personas, el ambiente de trabajo y equipos de productividad. (Sacristan, 2005)
  
- Son llamados 3 principios japoneses que son denominados cuyos nombres por S, se menciona que todos ellos tienen que ir con la misma dirección, con un mismo fin, para poder conseguir una empresa limpia, ordenada y que sea un grato ambiente de trabajo. (Vargas R. H., 2012)

### 2.3.2. Definiciones de las dimensiones 5s

- **Seiri (Separar)**

Es la primera S que significa clasificar y eliminar todo los elementos inútiles o innecesarios para realizar la tarea. Separar lo que se necesita de lo que no se necesita y controlar el exceso de cosas para lograr evitar estorbos que originen la falta de espacio con materiales obsoletos. El procedimiento no es complicado en la práctica ya que consiste en utilizar tarjetas rojas para identificar elementos susceptibles de ser prescindibles y se selecciona para considerarlos como un desecho. (Hernández, 2013)

Organizar o seleccionar todo, separar lo que no sirve de lo que sirve y clasificar al último. También establecer normas dentro de la organización que permite trabajar en los equipos, maquinaria sin sobresaltos. La meta es mantener el progreso que se alcanzó y lograr elaborar plan de acción que nos garantice nuestra estabilidad y nos ayude a mejorar. (Sacristan, 2005)

Clasificar o separar lo necesario de lo que no lo es y tirar todo lo que es inútil. Realizando inventarios, entregando una lista de equipos, herramientas que no sirven dentro del área y desechando las cosas inútiles. (Vargas R. H., 2012)

- **Seiton (Ordenar)**

Consiste en ordenar los elementos que se clasificaron como necesarios, para que cuando lo requieras lo ubiquen rápidamente y lo guarden rápidamente del lugar donde lo sacaron. En el seiton lo que no se puede es decir “ya lo ordeno mañana” por qué ara que se dejen las cosas en cualquier lugar. Para su implementación se debe realizar los siguientes: Se tiene que decidir donde se pondrán las cosas y de qué manera ordenarlas, para ello se debe tener en cuenta la seguridad, calidad y eficacia. Se tiene que tratar de hacer un orden preciso para lograr producir con calidad y eficiencia, involucrando a los empleados a favor en la ejecución de sus trabajos (Hernández, 2013)

Ordenar conlleva a tirar lo que no sirve y lograr establecer un orden adecuado para cada cosa. Se tiene que colocar las normas bien claras para que sean conocidas por todos más adelante y ello permita realizar la práctica de la mejora de manera permanente. (Sacristan, 2005)

Es colocar todo lo que es necesario en un lugar que sea fácilmente accesible como: Colocar las cosas que más son útiles por orden de seguridad, calidad y eficiencia, colocar en un lugar bien seguro donde no se pueda caer, que no se muevan y no estorben, colocar en un lugar que no se oxiden, que no se lastimen y que no se malogren y colocar con el fin de no perder tiempo y que sean más eficiente. (Vargas R. H., 2012)

### ▪ **Seiso (Limpiar)**

Se define como limpiar, verificar el ambiente de trabajo para reconocer los defectos y eliminarlos, es decir poner al tanto de los defectos e informar. Para lograr su aplicación se tiene que realizar los siguientes aspectos:

- Realizar la limpieza diariamente como parte del trabajo.
- Ver la limpieza como algo necesario y útil.
- Anticiparse de las consecuencias eliminando toda la suciedad.
- Guardar las cosas que sirven, y reponer las cosas que faltan.

La limpieza es muy importante porque es lo primero que se hace para inspeccionar los equipos. A través de ello se identificara si el motor quizá esté perdiendo aceite, si existen tornillos flojos, cables que estén sueltos. etc. (Hernández, 2013)

Limpiar es lo que se debe de hacer al iniciar cualquier actividad y que el operario administrativo logre identificarse con el trabajo que realiza, con las maquinarias y equipos que se les asigna. No se trata de que las máquinas y equipos estén brillando, sino que el operario administrativo mantenga sus máquinas limpias. (Sacristan, 2005)

Significa ver las partes más sucias y limpiarlas como: Recoger y tirar lo que estorba, limpiar con una brocha o trapo, barrer todo lo que está sucio, limpiar las máquinas que estén con grasa, pasar la aspiradora en todo el lugar, incluso cepillar y lijar los espacios precisos y eliminar los espacios que se encuentran sucios . (Vargas R. H., 2012)

- **Seiketsu (Estandarizar)**

Estandarizar: Permite cumplir las metas si en caso se aplicó las 3 primeras. Porque sistematizar lo que se consiguió conlleva efectos favorables. Un estándar es poner en práctica y trabajar de la mejor manera, ya sea mediante un documento, papel o dibujo. Lo primordial es hacer hoy y no dejar para mañana por que los días que uno no cumple se multiplican. Su ejecución conlleva a las siguientes ventajas: Se tiene que mantener los tres niveles que se consiguieron con las 3s primeras, elaborar y realizar estándares de limpieza, hacer saber a los empleados que es muy importante aplicar estándares, creando hábitos dentro de la empresa como son el orden, la limpieza y prevenir errores que puedan producir accidentes. (Hernández, 2013)

Mantener el orden y la limpieza mediante las gamas y controles, consiste en establecer estándares de limpieza, realizar la aplicación y mantener todo lo que se ha alcanzado en un mismo nivel, esta cuarta S implica lograr distinguir una situación que se encuentre normal y otra distinta, aplicando las normas más sencillas y a la vez visibles. (Sacristan, 2005)

Es mantener de manera equilibrada el estado de limpieza, orden e higiene del ambiente de trabajo. Realizando, limpieza con la secuencia establecida, manteniendo los materiales en sus sitios adecuados y bien ordenados, estableciendo procedimientos y normas para así mantener ordenado y limpio el ambiente de trabajo. (Vargas R. H., 2012)

- **Shitsuke (Autodisciplina)**

Es una disciplina que tiene como objetivo convertir en un hábito utilizando los procesos normalizados y aceptar su aplicación. Para que sea positiva su ejecución tiene que consistir en el desarrollo de una cultura de autodisciplina. Con el objetivo, se convierte en una fase mucho más fácil por que consiste en realizar la aplicación de las normas establecidas y mantenerlas. Para que su aplicación no sea difícil es importante el grado de aceptación de las 5s, a medida que se vaya realizando la implantación. (Hernández, 2013)

Se necesita hacer una aplicación de una manera ordenada realizando tareas de manera cotidiana. En cualquier momento es bueno revisar y ver cómo está yendo, estableciendo hojas de control, mejorando estándares de las actividades que se está realizando. Para ello las 3S primeras como son organización, orden y limpieza, son operativos, en el caso de la cuarta es mantener equilibrado las 3S que se alcanzaron en las anteriores y la quinta consiste en adquirir el hábito para mejorar continuamente día a día. (Sacristan, 2005)

Solo es cuestión de acostumbrarse para poder aplicar las 5s en el ambiente de trabajo, respetando las normas y actuando con rigor. Como: aplicando el respeto para todos, respetando las normas del trabajo, utilizando los equipos necesario para la seguridad y convertir en un hábito la limpieza. (Vargas R. H., 2012)

### 2.3.3. Definiciones de los indicadores

- **Seiri (Separar)**

Distribución de área de trabajo.

Toda distribución de planta tiene que reunir ciertas características básicas y técnicas como; ubicación, áreas de trabajo de servicio, maquinaria y equipo, comercialización, etc. Preservando la integridad física y salubridad del componente humano que brinda sus servicios, respetando los estándares del sistema productivo para su operacionalización óptima del mismo. (Vergel, 2009)

La distribución física y el orden de los mismos implica una correcta distribución de planta de índole productivo, comercial o servicio; avalando bajos costos y el flujo operacional, priorizando todos los departamentos de la organización para su correcta funcionabilidad y el uso óptimo del almacén, minimizando costos directos e indirectos anticipando seguridad física, mental y salud a todo el personal y visitantes de la organización. (Muñoz, 2004)

Frecuencia de uso

Consiste en eliminar los elementos innecesarios del ambiente de trabajo. Por qué tener instrumentos, herramientas y demás materiales innecesarios en nuestra casa, oficina y trabajo, sino los usamos. Todo lo necesario y útil tienen que estar distribuidos ordenadamente para su fácil ubicación y no perder tiempo en buscarlos y evitar los peligros propios del desorden. (Jesus, 2009)

- **Seiton (Ordenar)**

Sitio adecuado

El tiempo es irremplazable en toda organización, para ello, es necesario un correcto almacenamiento, orden y limpieza; el uso correcto de los materiales y/o herramientas de los mismos garantizando buen ambiente de trabajo y seguridad laboral. (Sanchez, 2006)

Etiquetas

Todo producto para que impacte al mercado y consumidor final tiene que contar con una correcta etiqueta; que viene hacer la presentación de mismo cumpliendo e informando todos los estándares de salubridad o uso industrial, para su rápida ubicación y compra del mismo, garantizándole garantía y el uso correcto del mismo. (Calle, 2009)

Accesibilidad.

La libertad es fundamental para todo ser humano, ello implica, que la accesibilidad; garantiza el uso o servicio de disfrutar de nuestra libertad de acudir y hacer lo que nos plazca, según nuestras posibilidades, sin arriesgar nuestra integridad física y moral. (Gardey, 2008)

- **Seiso (Limpiar)**

Ambiente de trabajo limpio

El aseo y limpieza son fundamentales para la salud física y mental para todo ser humano; pero, el ser humano no vive aislado ni solo, comparte su rutina diaria con su vivienda y lugar de trabajo, por lo tanto, la limpieza también implica a su entorno diario y laboral, para garantizar la salubridad de todos. (Maldonado , 2011)

El respeto al ser humano es fundamental para toda sociedad civilizada, por ende; el respeto va relacionado con la limpieza de uno mismo y el entorno que lo rodea para preservar nuestra salud e higiene de todo lo que nos rodea física, espiritualmente y la propia naturaleza. (Delgado, 2006)

Cronograma de actividades

Todo proyecto informa fecha de inicio y termino del mismo, el cual, está proyectado monetariamente para la puesta en marcha del proyecto; para ello, se programan actividades y costos en función del tiempo presente y futuro, se hace un cronograma de actividades, que se tienen que cumplir y respetar para dar inicio con las actividades propias del proyecto. (Pariona, 2009)

Cronológica y gráficamente también implica el cronograma de todo proyecto; porque, muestra los tiempos, etapas y costos de toda la ejecución del proyecto, señalando las tareas a realizar. (Carrera, 2014)

- **Seiketsu (Estandarizar)**

Información documentada

Los expertos nos dejan sus conocimientos y experiencias en libros impresos para acceder a ellos; y conocer sus enseñanzas para que podamos llevarlas a cabo conforme a sus conocimientos, también, nos ayuda a conceptualizar más a fondo temas técnicos nuevos que necesitamos conocer, para adquirir más conocimientos. (Lisi, 2012)

La imprenta revolucionó los conocimientos, los libros, son fuente de sabiduría y conocimientos que cada día necesitamos nutrirnos de sus conocimientos e información, las bibliotecas y todo aquel que esté relacionado con los conocimientos, son esenciales para todo tipo de información y conocimientos. (Baena, 1985)

- **Shitsuke (Autodisciplina)**

Capacitación continúa

La capacitación es una cultura que se necesita para actualizar y profundizar en nuevos conocimientos de acuerdo a las funciones y habilidades propias; por ejemplo, el Ministerio de Salud prioriza la capacitación a sus colaboradores profesionales, para mejorar sus habilidades sanitarias, ante tanta demanda de pacientes y usuarios. (Ministerio de Sanidad, 2015)

Monitorear

Todo programa, proyecto o información tiene que ser seguido para saber si es factible o no; a este proceder se le conoce como monitorear la información, cabe resaltar, que este tipo de función se realiza siempre, para saber el curso del mismo. (Ginebra, 2005)

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

Diseño de la investigación es no experimental transeccional, porque se levantó la información sobre las 5s sin manipularla.

El nivel de investigación fue cuantitativo, porque se utilizó técnicas y medición de variables.

A si mismo de tipo descriptivo, porque determinara de que si se aplica o no el enfoque de las 5s en las vidrierías del distrito de Huaraz.

Y transeccional o transversal, ya que se recolecto los datos en un solo momento.

#### **3.2. Población y muestra**

La población para este estudio son los empleados que laboran en las 19 micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, datos proporcionados por la SUNAT, a los cuales se les consultó sobre la cantidad de los trabajadores, acto seguido se totalizo una población de 57 empleados de la cantidad mencionada se determinó una muestra de 50 empleados que fueron elegidos de acuerdo a un Rankin de las más reconocidas en el distrito de Huaraz.

(Fuente: SUNAT de Huaraz /meza de partes - 2015), se anexa la relación de las vidrierías.

### 3.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensiones		Indicadores	
Denominación	Definición Conceptual	Denominaciones	Definiciones	Denominaciones	
Gestión de Calidad bajo el enfoque de las 5s.	La gestión de calidad se entiende a realizar actividades de manera coordinadas para poder dirigir y controlar una empresa u organización en dirección a la calidad.	<b>SEIRI</b> (Separar)	Es una acción que consta en clasificar las cosas necesarias e innecesarias.	Distribución de área de trabajo.	
				Clasificación por frecuencia de uso de las herramientas.	
		<b>SEITON</b> (Ordenar)	Es ordenar las cosas necesarias para poder encontrar fácilmente.	Dispone de un sitio adecuado para cada elemento.	
				Use de etiquetas para identificar los materiales.	
				Las herramientas que más se usan se encuentran accesibles cuando las necesita.	

<p>La herramienta 5s permite realizar un cambio a medida que se van implantando las tres primeras, que se tienen que realizar en forma participativa y autónoma para lograr beneficios.</p>	<p><b>SEISO</b> (Limpiar)</p>	<p>Es limpiar por completo el ambiente de trabajo, donde no tiene que haber ningún polvo en el piso, maquinarias y equipo.</p>	<p>Ambiente de trabajo limpio.</p>
			<p>Use de cronograma de actividades de limpieza.</p>
	<p><b>SEIKETSU</b> (Estandarizar)</p>	<p>Se tiene que ejecutar las tres primeras, manteniendo el ambiente de trabajo productivo.</p>	<p>Información documentada sobre los procedimientos de limpieza.</p>
			<p>La capacitación continua.</p>
	<p><b>SHITSUKE</b> (Autodisciplina)</p>	<p>Es convertir las 5s en un hábito a todos los involucrados y seguir las reglas estrictamente.</p>	<p>Monitorear el orden y la limpieza.</p>
			<p></p>

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

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario a los empleados de las micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.

La gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, se midió sobre la base de 10 atributos de la vidrierías los cuales fueron adaptados del cuestionario de las 5s de Dorbessan (2000) el cual posee siete alternativas de respuesta (Likert, escala ordinal): fuertemente de acuerdo (7), medianamente de acuerdo (6), de acuerdo (5), ni de acuerdo ni desacuerdo (4), en desacuerdo (3), medianamente en desacuerdo (2) y fuertemente en desacuerdo (1). Se usó un cuestionario que fue validado por 5 docentes de la escuela de administración 2015. (Ver anexo 2)

### **3.5. Plan de análisis**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, figuras y el análisis estadístico.

### 3.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p><b>General</b>            Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro- ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p><b>Específicos</b>            *Determinar las principales características de los empleados en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.            *Determinar las características de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz</p>	<p>Gestión de la Calidad bajo el enfoque de las 5s.</p>	<p><b>Población</b>            Consta de 50 empleados de las 19 MYPES del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.</p> <p><b>Fuente:</b> SUNAT - mesa de partes, 2015.</p> <p><b>Muestra:</b> Por tratarse de una población relativamente pequeña la muestra será censal, es decir los 50 empleados de las MYPES del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz.</p>	<p><b>Tipo</b>            Es descriptivo, porque se buscó describir la gestión de calidad bajo enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro- ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p><b>Nivel:</b>            Es cuantitativo, puesto que se usaron técnicas y medición de variables</p> <p><b>Diseño:</b>            No experimental (Transeccional o Transversal).</p>	<p><b>Técnicas</b>            Encuestas</p> <p><b>Instrumento</b>            Cuestionario</p>

### **3.7.Principios éticos**

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

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los empleados.

Datos generales de los empleados encuestados.

Tabla 1. *Distribución según edad.*

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
15-25 años	18	36,0	36,0
26-35 años	15	30,0	66,0
36-45 años	14	28,0	94,0
46-años a mas	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

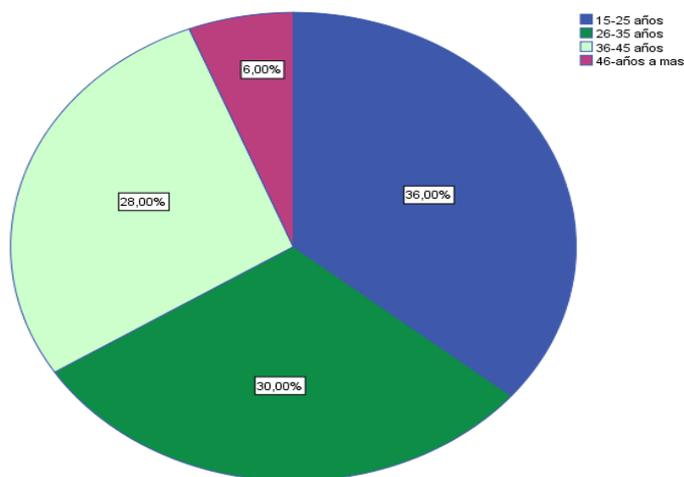


Figura 1. *Distribución según edad.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 36,00% manifiestan tener de 15 a 25 años de edad, seguido por un 30,00% con una edad 26 a 35 años, también un 28,00% de 36 a 45 años y el 6,00% de 46 años a más.

Tabla 2. *Distribución según grado de instrucción.*

Grado de instrucción	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa	Relativa acumulada
Primaria (completa) (incompleta)	3	6,0	6,0
Secundaria (completa) incompleta)	15	30,0	36,0
Sup. No Univ. (completa) (incompleta)	22	44,0	80,0
Sup. Univ. (completa) (incompleta)	10	20,0	100,0
Total	50	100,0	

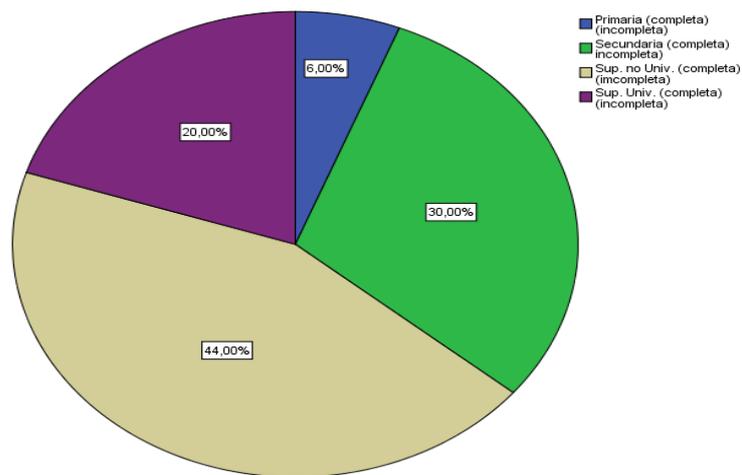


Figura 2. *Distribución según grado de instrucción.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 44,00% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario, seguido por un 30,00% con un grado de instrucción de nivel secundario, seguido un 20,00% con un grado de instrucción superior universitario y un 6,00% de un grado de instrucción primario.

#### 4.2.Resultados respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s.

Tabla 3. *Distribución según el proceso de producción de las áreas de trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	1	2,0	2,0
Medianamente en desacuerdo	3	6,0	8,0
En desacuerdo	17	34,0	42,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	28,0	70,0
De acuerdo	8	16,0	86,0
Medianamente de acuerdo	5	10,0	96,0
Fuertemente de acuerdo	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

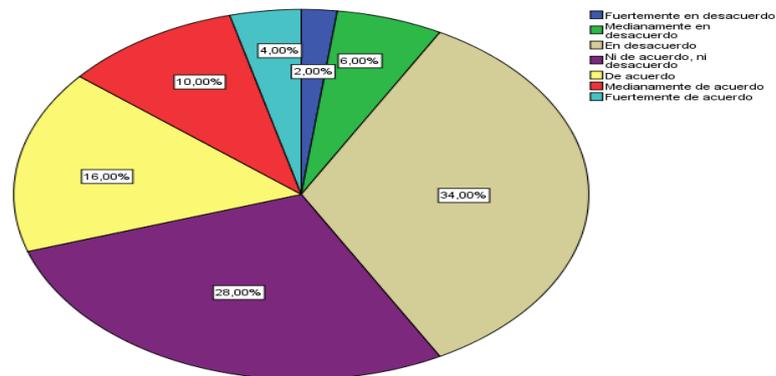


Figura 3. *Distribución según el proceso de producción de las áreas de trabajo.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 34,00% manifiesta estar en desacuerdo respecto al proceso de producción de las áreas de trabajo, seguido por un 28,00% que manifiesta ni de acuerdo, ni desacuerdo, un 16,00% que manifiesta estar de acuerdo, un 10,00% esta medianamente de acuerdo, un 6,00% medianamente en desacuerdo, un 4,00% está fuertemente de acuerdo y un 2,00% está fuertemente en desacuerdo.

Tabla 4. *Distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Medianamente en desacuerdo	7	14,0	14,0
En desacuerdo	14	28,0	42,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	24,0	66,0
De acuerdo	10	20,0	86,0
Medianamente de acuerdo	6	12,0	98,0
Fuertemente de acuerdo	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

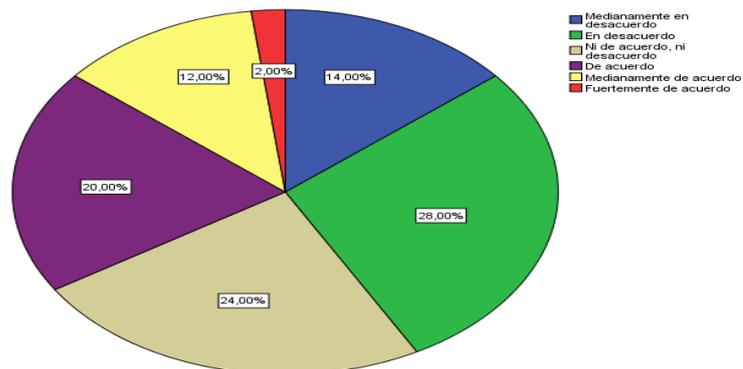


Figura 4. *Distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 28,00% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales, seguido por un 24,00% ni de acuerdo, ni desacuerdo, un 20,00% que manifiesta estar de acuerdo, un 14,00% esta medianamente en desacuerdo, un 12,00% medianamente de acuerdo, y un 2,00% está fuertemente en desacuerdo.

Tabla 5. *Distribución según el lugar adecuado para cada elemento.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	1	2,0	2,0
Medianamente en desacuerdo	3	6,0	8,0
En desacuerdo	10	20,0	28,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	22	44,0	72,0
De acuerdo	9	18,0	90,0
Medianamente de acuerdo	5	10,0	100,0
Total	50	100,0	

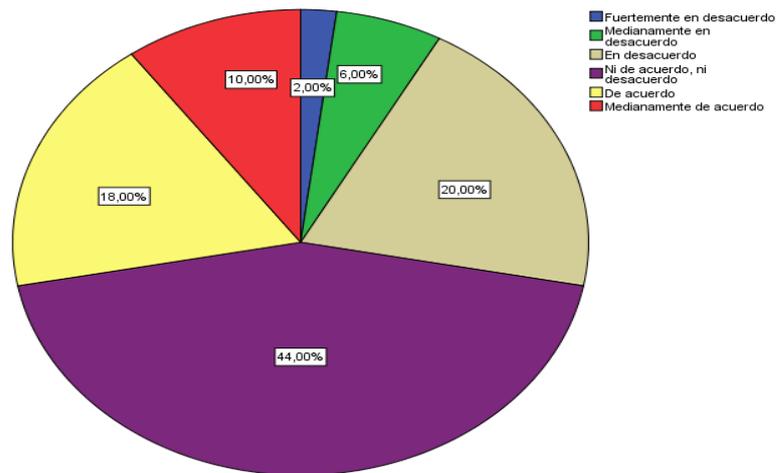


Gráfico 5. *Distribución según el lugar adecuado para cada elemento.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 44,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto el lugar adecuado para cada elemento, seguido por un 20,00% que manifiesta en desacuerdo, un 18,00% que manifiesta estar de acuerdo, un 10,00% esta medianamente de acuerdo, un 6,00% medianamente en desacuerdo y un 2,00% está fuertemente en desacuerdo.

Tabla 6. *Distribución según existencia de etiquetas para cada producto.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	6,0	6,0
Medianamente en desacuerdo	14	28,0	34,0
En desacuerdo	7	14,0	48,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	34,0	82,0
De acuerdo	6	12,0	94,0
Medianamente de acuerdo	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

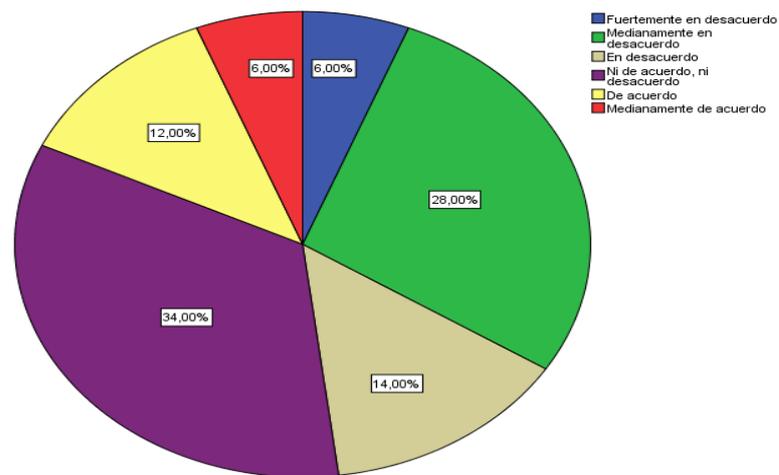


Figura 6. *Distribución según existencia de etiquetas para cada producto.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 34,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la existencia de etiquetas para cada producto, seguido por un 28,00% medianamente en desacuerdo, un 14,00% que manifiesta en desacuerdo, un 12,00% está de acuerdo, un 6,00% fuertemente en desacuerdo, y un 6,00% medianamente de acuerdo.

Tabla 7. Distribución según accesibilidad de las herramientas que más se usan

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	1	2,0	2,0
Medianamente en desacuerdo	5	10,0	12,0
En desacuerdo	8	16,0	28,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	34,0	62,0
De acuerdo	16	32,0	94,0
Medianamente de acuerdo	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

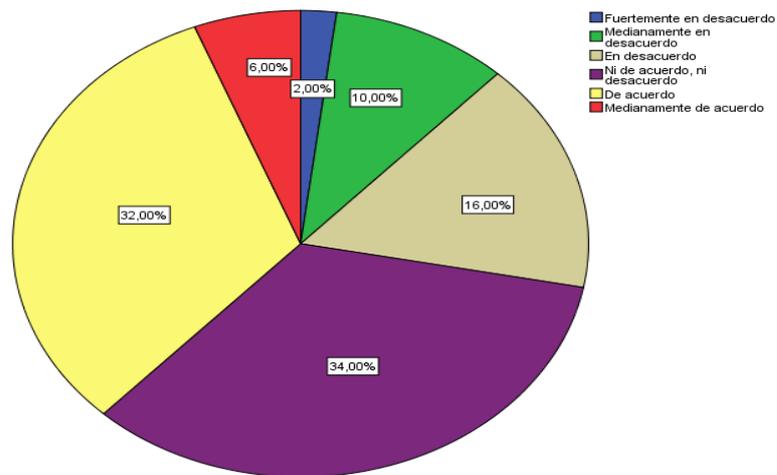


Figura 7. Distribución según accesibilidad de las herramientas que más se usan

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 34,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la accesibilidad de las herramientas que más se usan, seguido por un 32,00% de acuerdo, un 16,00% que manifiesta en desacuerdo, un 10,00% está medianamente en desacuerdo, un 6,00% medianamente de acuerdo, y un 2,00% fuertemente en desacuerdo.

Tabla 8. *Distribución según la importancia de la limpieza para sus actividades.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Medianamente en desacuerdo	3	6,0	6,0
En desacuerdo	8	16,0	22,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	15	30,0	52,0
De acuerdo	7	14,0	66,0
Medianamente de acuerdo	4	8,0	74,0
Fuertemente de acuerdo	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

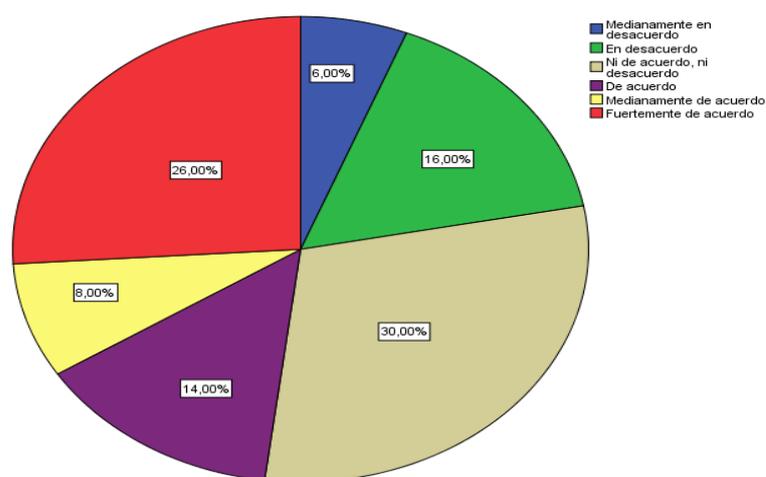


Figura 8. *Distribución según la importancia de la limpieza para sus actividades.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 30,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la importancia de la limpieza para sus actividades, seguido por un 26,00% fuertemente de acuerdo, un 16,00% que manifiesta en desacuerdo, un 14,00% está de acuerdo, y un 6,00% medianamente de desacuerdo.

Tabla 9. *Distribución según existencia de cronograma de actividades de mantenimiento de limpieza.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	5	10,0	10,0
Medianamente en desacuerdo	23	46,0	56,0
En desacuerdo	16	32,0	88,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	10,0	98,0
De acuerdo	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

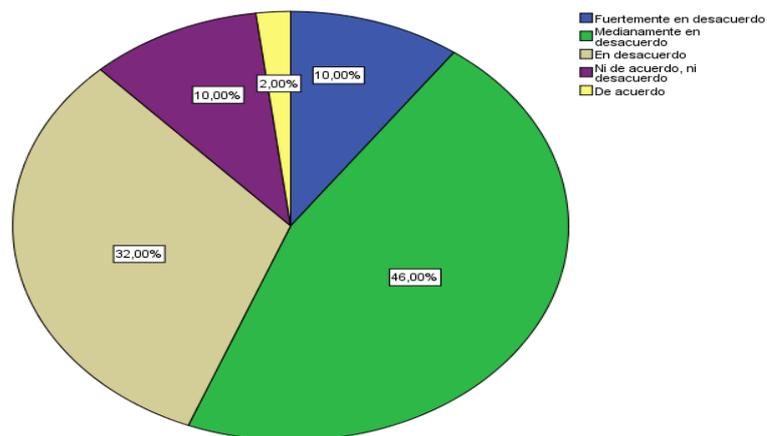
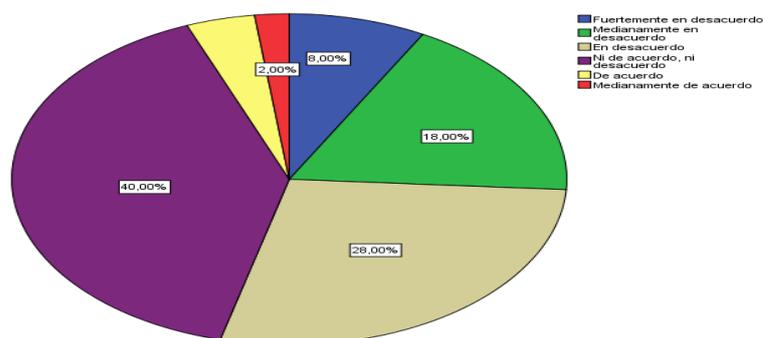


Figura 9. *Distribución según existencia de cronograma de actividades de mantenimiento de limpieza.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 46,00% manifiesta estar medianamente en desacuerdo respecto a la existencia de cronograma de actividades de mantenimiento de limpieza, seguido por un 32,00% en desacuerdo, un 10,00% que manifiesta fuertemente en desacuerdo, un 10,00% está ni de acuerdo, ni desacuerdo, y un 2,00% de acuerdo.

*Tabla 10. Distribución según la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	4	8,0	8,0
Medianamente en desacuerdo	9	18,0	26,0
En desacuerdo	14	28,0	54,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	20	40,0	94,0
De acuerdo	2	4,0	98,0
Medianamente de acuerdo	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	



*Figura 10. Distribución según la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 40,00% manifiesta ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden, seguido por un 28,00% en desacuerdo, un 18,00% que manifiesta medianamente en desacuerdo, un 8,00% está fuertemente en desacuerdo, y un 2,00% de acuerdo y medianamente de acuerdo.

Tabla 11. *Distribución según la monitorización del orden y la limpieza en la organización.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Medianamente en desacuerdo	10	20,0	20,0
En desacuerdo	18	36,0	56,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	36,0	92,0
De acuerdo	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

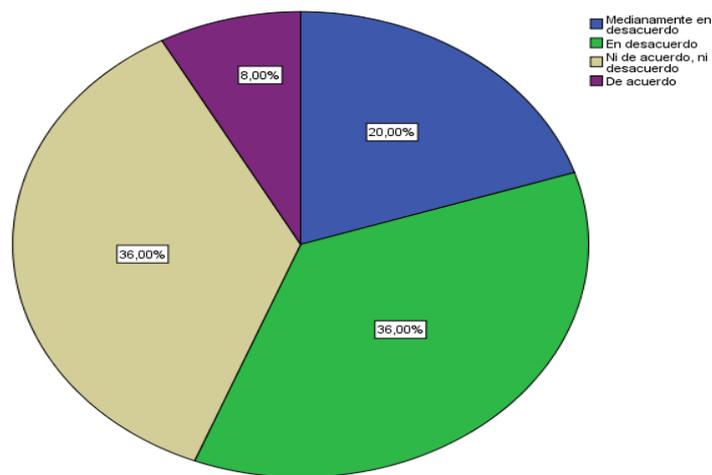


Figura 11. *Distribución según la monitorización del orden y la limpieza en la organización.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 36,00% manifiesta en desacuerdo, y ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la monitorización del orden y la limpieza en la organización., seguido por un 20,00% medianamente en desacuerdo, y un 8,00% manifiesta estar de acuerdo.

Tabla 12. *Distribución según la información documentada sobre los procedimientos de limpieza.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	18	36,0	36,0
Medianamente en desacuerdo	21	42,0	78,0
En desacuerdo	8	16,0	94,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

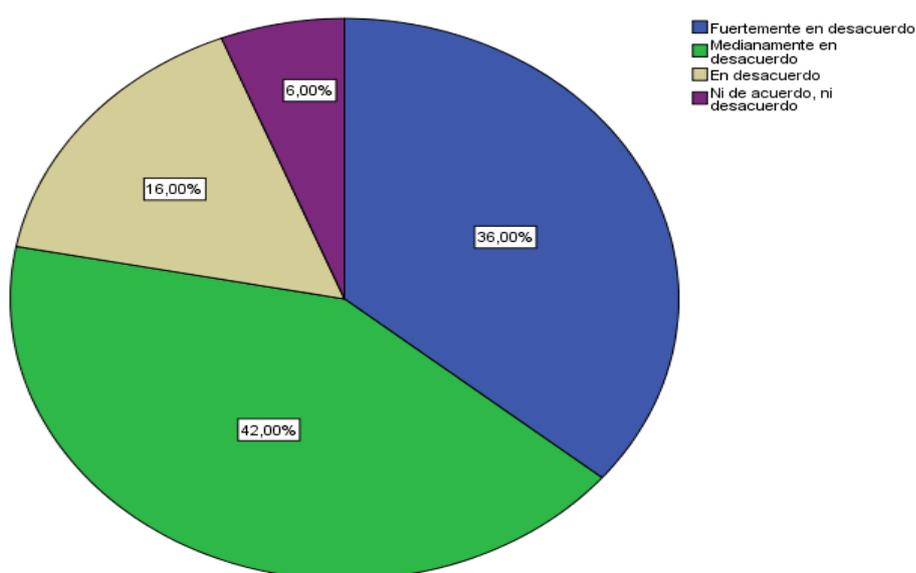


Figura 12. *Distribución según la información documentada sobre los procedimientos de limpieza.*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 42,00% manifiesta medianamente en desacuerdo respecto a la información documentada sobre los procedimientos de limpieza, seguido por un 36,00% fuertemente en desacuerdo, 16,00% en desacuerdo y un 6,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo.

### **4.3. Análisis de resultados**

#### **Respecto a los datos generales del encuestado:**

En cuanto a los datos generales el 36,00% de empleados manifiestan tener de 15-25 años de edad y el 44,00% cuentan con estudios superior no universitarios.

#### **Respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s.**

- El 34,00% de empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar en desacuerdo respecto al proceso de producción de las áreas de trabajo (**ver figura 3**). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan, que las áreas de trabajo no están distribuidas según el proceso de producción; resultado que se asemeja con los resultados encontrados por Reyes (2015), cuyo resultados obtenidos menciona que existe un 58.8% de movimientos innecesarios por falta de estar distribuidos adecuadamente las áreas de trabajo.
- El 28,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar en desacuerdo respecto a la distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales (**ver figura 4**). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan que no se clasifican las herramientas y materiales de trabajo de acuerdo a la frecuencia de uso, situación que perjudica la labor de los trabajadores ya que Dorbessan (2000), menciona que la clasificación

es muy importante porque gracias a ello se lograra definir las herramientas o materiales que son necesarios para realizar las tareas y las que no son necesarias para que no generen ningún inconveniente dentro de las áreas de trabajo.

- El 44,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto al lugar adecuado para cada elemento (**ver figura 5**). De estos resultados se puede observar que cierta cantidad de los empleados encuestados manifiestan, que no cuentan con la existencia de un lugar adecuado para cada elemento en la empresa, hecho que discrepa de alguna manera con el fundamento teórico que muy probablemente no está siendo aplicado; y es presentado por Dorbessan (2000), donde menciona que en las áreas de trabajo solo deben estar herramientas o materiales que son necesarios y a la vez cada uno debe ser guardado en sus respectivos lugares y ello ayudara que se eliminen los tiempos perdidos y aumentar la productividad.
- El 34,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la existencia de etiquetas para cada producto. (**ver figura 6**). De estos resultados se puede observar que cierta cantidad de los empleados encuestados manifiestan, que los productos no tienen etiquetas para su identificación, hecho que discrepa de alguna manera

con el fundamento teórico que muy probablemente no está siendo aplicado; y es presentado por Dorbessan (2000), que menciona que cada objeto que está en lugar visible, debe tener su etiqueta y tiene que estar grabado la identificación del lugar donde se guarda, para que de esa manera gracias al control visual se logre ver si el objeto está debidamente guardado donde le corresponde.

- El 34,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la accesibilidad de las herramientas que más se usan. (**ver figura 7**). De estos resultados se puede observar que cierta cantidad de los empleados encuestados manifiestan, que las herramientas que más se usan no se encuentran accesibles cuando la necesitan; resultado que no se asemeja con los resultados encontrados por González (2013), donde considera que existe un 83,00% que a veces ubican con facilidad los materiales, documentos y herramientas que necesitan para que puedan desempeñar sus labores.
- El 30,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la importancia de la limpieza para sus actividades. (**ver figura 8**). De estos resultados se puede observar que cierta cantidad de los empleados encuestados manifiestan, que la limpieza no es importante para el desarrollo de sus actividades, resultado que discrepa con los

resultados encontrados por González (2013), quien menciona que existe siempre un 67,00% de inconveniente en el trabajo por la falta de tener ordenado y limpio el ambiente de trabajo.

- El 46,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar en desacuerdo respecto a la existencia de cronograma de actividades de mantenimiento de limpieza. **(ver figura 9)**. De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan, que no existe cronograma de actividades de mantenimiento y limpieza por área de trabajo; hecho que discrepa de alguna manera con el fundamento teórico que muy probablemente no está siendo aplicado; y es presentado por Dorbessan (2000), quien menciona que es muy importante seguir una rutina de control de limpieza ya que ello le permitirá detectar anomalías para que se corrija en el momento oportuno y evitar incidentes, accidentes o problemas mayores que puedan dificultar la producción.
- El 40,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden **(ver figura 10)**. De estos resultados se puede observar que cierta cantidad de los empleados encuestados manifiestan, que no reciben capacitación por parte del gerente sobre la importancia de la limpieza y el orden en su área de trabajo; hecho que discrepa de

alguna manera con el fundamento teórico que muy probablemente no está siendo aplicado; y es presentado por Dorbessan (2000), quien menciona que cuando se toma la decisión de aplicar las 5s, se tiene que realizar la capacitación a todo los involucrados y a la vez tienen que participar todo los integrantes de la empresa.

- El 36,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar en desacuerdo, respecto la monitorización del orden y la limpieza en la organización (**ver figura 11**). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan, que el orden y la limpieza no se monitorean constantemente en su organización; hecho que tiene una similitud con los resultados encontrados por Arias (2016), donde considera que el 32.27% no cumplen con tener ordenados las áreas de trabajo y el 37.01% no cumplen con tener limpias las áreas de trabajo.
- El 36,00% de los empleados encuestados del rubro ventas al por menor de productos de vidrio, señalan estar fuertemente en desacuerdo, respecto a la información documentada sobre los procedimientos de limpieza (**ver figura 12**). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan, que no cuentan con información documentada sobre los procedimientos de limpieza dentro de su organización; hecho que se asemeja con los resultados encontrados por Abuhadba (2017), menciona que en una de las pilares

que es limpiar, que existe menos del 40,00% del total que no lo aplican, lo cual quiere decir que existe la necesidad de aplicar la herramienta 5s ya que influye bastante en lo que es la limpieza.

## V. Conclusiones

Las conclusiones a los que se han llegado son en función a los objetivos, son los siguientes:

- En relación al objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015; en respuesta a este objetivo se puede percibir que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, porque los empleados consideran que no hay un interés sincero por parte de las vidrierías por separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo, mejorar la seguridad y productividad de la empresa.
  
- En relación a las características de los empleados en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen de 15-25 años de edad, y son de nivel educativo Sup. no univ. (completa) (incompleta).
  
- Respecto a las características de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, se muestran los siguientes resultados, que en su mayoría no se encuentran bien distribuidos las áreas de trabajo según el proceso de producción, así mismo los lugares adecuados para cada elemento, también

se observa que la gran mayoría de sus productos no cuentan con etiquetas, al igual que las herramientas que más usan no se encuentran accesibles al momento que lo requieren. Igualmente que no le dan importancia en su limpieza para que realicen sus actividades, posteriormente que la mayoría no cuentan con un cronograma de actividades de mantenimiento y limpieza y por último que no cuentan con información documentada sobre procedimientos de limpieza.

## Referencias Bibliográficas

- Abuhadba, O. S. (2017). "Metodología 5 S y Su Influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014". Universidad Autónoma del Perú, Lima, Lima-Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- Arias, H. N. (2016). "Análisis de las Herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. o H S.R.L de la ciudad Juliaca Periodo,2016". Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Juliaca. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4550/Arias\\_Hilasaca\\_Nahely\\_Lenddy.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4550/Arias_Hilasaca_Nahely_Lenddy.pdf?sequence=1)
- Baena. (1985). Investigación documental. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2c.htm>
- Calle, A. (2009). Etiqueta de producto. Obtenido de <http://es.slideshare.net/sudatec/etiqueta-de-un-producto>
- Campos, M. A. (2005). Gestión de la calidad. Barcelona: Universidad Politecnica de Catalunya, SL. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=jpiQg0LLtJ4C&pg=PA8&dq=gestion+de+calidad+DEFINICION&hl=es&sa=X&ei=Am9bVZaEIJPmgwT4pIGYDg&ved=0CEIQ6AEwBA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20DEFINICION&f=true>
- Carrera, C. (2014). Cronograma de actividades. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/236837973/trabajo-de-cronograma-de-actividades-pdf#scribd>

- Castelomonte, A. (2012). Castelmonte asociados SAC . Obtenido de <http://www.centrocastelmonte.com/las-cinco-s-en-la-calidad.html>
- Católica, C. (2007). Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES).
- Deia. (2015). La empresa Vidrala controla la mayor fábrica de envases de vidrio de Europa. Obtenido de <http://www.deia.com/2015/07/06/economia/la-empresa-vidrala-controla-la-mayor-fabrica-de-envases-de-vidrio-de-europa>
- Delgado, M. E. (2006). Elaboración y documentación de programa de limpieza. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis281.pdf>
- Dorbessan, J. R. (2000). Las 5S, herramientas de cambio. San Nicolás, Argentina.
- El Comercio. (13 de Julio de 2015). Peatón murió por caída de vidrios: ¿Quiénes son responsables? Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/ciudad/peaton-murio-caida-vidrios-quienes-son-responsables-noticia-1826523>
- El Peruano. (02 de Julio de 2013). Normas Legales. Ley N° 30056. Obtenido de [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML\\_GRAL\\_INVERSION\\_LEY\\_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)
- Gardey, J. P. (2008). Accesibilidad. Copyright . Obtenido de <http://definicion.de/accesibilidad/>
- Ginebra, E. (2005). Monitoreo. Obtenido de [http://www.unicef.org/colombia/pdf/Minas\\_parte7\\_07\\_p.pdf](http://www.unicef.org/colombia/pdf/Minas_parte7_07_p.pdf)
- González, C. C. (2006). Gestión de la calidad. (A. Cañizal, Ed.) España. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- González, L. 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". Universidad Rafael Landívar , Quetzaltenango, Quetzaltenango -Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>

Hernández, M. J. (2013). Lean manufacturing Conceptos, técnicas e implantación. Madrid. Obtenido de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:80094/EOI\\_LeanManufacturing\\_2013.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80094/EOI_LeanManufacturing_2013.pdf)

Jesus, S. (2009). La primera: Seiri o Clasificación. Obtenido de <https://zenempresarial.wordpress.com/2009/12/09/las-5-s-%C2%B4s-la-primeraseiri-o-clasificacion/>

Lanazca, L. R. (2017). Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas,2017. Universidad César Vallejo , Lima-Perú, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca\\_LRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca_LRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lisi, S. (2012). Investigación Documental, Definición y Ejemplos. Obtenido de <http://flujoinformacion.blogspot.pe/2012/01/investigacion-documental-definicion-y.html>

Maldonado , J. A. (2011). Aspectos claves para un ambiente de calidad en el trabajo - 5S. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/indice.htm>

Ministerio de la producción . (2014). 36 MYPE de Región Lima se capacitarán gratuitamente por un valor de 280 mil soles a través de programa 5s Japonesas. Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/index.php/prensa/noticias-del-sector/279-36-mype-de-region-lima-se-capacitaran-gratuitamente-por-un-valor-de-280-mil-soles-a-traves-de-programa-5s-japonesas>

- Ministerio de Sanidad, S. S. (2015). ¿Qué es la formación continuada? Obtenido de <http://www.msssi.gob.es/profesionales/formacion/formacionContinuada/queEs.htm>
- Muñoz, C. M. (2004). Diseño y distribución de planta. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/munoz\\_cm/munoz.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/munoz_cm/munoz.pdf)
- Ortiz, M. M. (2017). "Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la empresa DLA Ingeniería y Construcción S.A.C, Huachipa -2017". Universidad César Vallejo , Lima-Perú, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1731/Ortiz\\_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1731/Ortiz_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Osada, T. (1995). Five Keys - To a Total Quality Environment known as 5S. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/54588979/Five-Keys-To-a-Total-Quality-Environment-Known-as-5S-by-R-Balakrishnan-5#scribd>
- Pariona, D. (2009). Cronograma de actividades. Obtenido de <http://es.slideshare.net/vichodmx/cronograma-de-actividades-2555329>
- Pérez, P. J. (2016). Definición de Vidriería. Definición. Obtenido de <http://definicion.de/vidriera/>
- Perú 21. (11 de abril de 2013). Existen 3,5 millones de mypes en Perú. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/existen-35-millones-mypes-peru-2126052>
- Rey, S. L. (2006). Implantación de un sistema de calidad. España: Ideaspropias editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PA1&dq=gestion+de+calidad+DEFINICION&hl=es&sa=X&ei=Am9bVZaEIJPmgwT4pIGYDg&ved=0C>

D0Q6AEwAw#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20DEFINICION&f=false

Reyes, L. M. (2015). "Implementación del ciclo de mejora Deming para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015". Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/181/reyes\\_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/181/reyes_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

RPP Noticias. (04 de mayo de 2014). Arequipa: fallece trabajador de vidriería tras accidente laboral. Obtenido de [http://www.rpp.com.pe/2014-05-04-arequipa-fallece-trabajador-de-vidrieria-tras-accidente-laboral-noticia\\_689251.html](http://www.rpp.com.pe/2014-05-04-arequipa-fallece-trabajador-de-vidrieria-tras-accidente-laboral-noticia_689251.html)

Sacristan, F. R. (2005). Orden y limpieza en el puesto de trabajo. España - Madrid: FC Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Sánchez, B. B. (2008). Las MYPES en el Perú, su importancia y propuesta tributaria. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Sanchez, F. C. (2006). Aplicación de las herramientas 5S. Obtenido de [http://digeset.uco.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/CRUZ\\_OSBALDO\\_SANCHEZ\\_FIGUEROA.pdf](http://digeset.uco.mx/tesis_posgrado/Pdf/CRUZ_OSBALDO_SANCHEZ_FIGUEROA.pdf)

Savete, B. (03 de mayo de 1995). Boletín de la sociedad Española de cerámica y vidrio. (C. S. Technique, Editor) Obtenido de <http://boletines.secv.es/upload/199534119.pdf>

- Vargas. (2004). Manual de implementación del programa 5S - Un Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/5s/5s.htm>
- Vargas, Q. M. (2007). Calidad en el servicio. Universidad de La Sabana. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10565616&ppg=9>
- Vargas, R. H. (2012). Manual de Implementación Programa 5s. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8UskOoIXVhcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vázquez, R. M. (mayo de 2008.). La gestión de calidad en los servicios. eumed . net. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>
- Vergel, R. J. (2009). Propuesta y analisis del diseño y distribución de planta. Obtenido de <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/392/1/DISTRIPLANTA-FINAL-ALFERING.pdf>
- Zonacero. (20 de Setiembre de 2014). Diez personas heridas al caer techo de empresa de vidrios en el Centro. Obtenido de <http://zonacero.info/barranquilla/57568-siete-personas-heridas-al-caer-techo-de-empresa-de-vidrios-en-el-centro>

## Anexos

### Anexo 1. Población

N°	Los propietarios	Nombres de las empresas del rubro de ventas al por menos de productos de vidrio	Dirección	N° de empleados
01	'CORPORACION E INVERSIONES ALPAMAYO' S.A.C		EDUARDO LUCAR Y TORRE 414	4
02	CAMONES GARCIA PASION FITERO	VIDRIERÍA CAMONES	COMERCIO 823	4
03	CAMPOS VALDERRAMA MAGUIN LUIS	VIDRIERÍA MASTER GLASS	COMERCIO 718	4
04	GARIBAY COSME JENNY HAYDEE	VIDRIOS JGC	TARAPACA 270	2
05	GUILLEN GIRALDO YURY RICARDO	VIDRIERIA ALPAMAYO	EDUARDO LUCAR Y TORRE S/N BARRIO SAN FRANCISCO	3
06	LEON ROSAS DEFE ENEDINA	VIDRIERIA PROLETARIO	JOSE LA MAR 727	4
07	MILLA SANCHEZ WILDER MICHAEL	VIDRIERIA MILLA	13 DE DICIEMBRE S.N BARRIO CONO ALUVIONICO ES	3
08	ROSAS SILVERIO DE OBREGON ALEJANDRINA	VIDR.Y ALUMIN.EL PROLETARIO	COMERCIO 701A	4
09	SANCHEZ CARPIO JORGE	KOKO SAN IMPORT	RAYMONDI 386	3
10	SANCHEZ ROJAS JULIO	AMANECER ANCASHINO	DIEGO FERRER 1819	2
11	SEBASTIAN QUIROZ RENE RAFAEL	CONSTRUCRAN A CONST. Y MULTISER	31 DE MAYO CONO ALUVIONICO OESTE	5
12	SOLORZANO DE LEON BRIGIDA	MELLIZO	PROL. LUZURIAGA S.N	3
13	TEJADA HERRERA EDSON ALEX	SERV. MULT. TEJADA	YARCASH 486	2

14	TOLEDO SANCHEZ SHIRLEY ANGELICA		RAUCA ROCADIO S.N BARRIO PEDREGAL BAJO	<b>2</b>
15	TOLEDO YANAC NELLY ANGELA	MULTISERVICI OS OMAR	RAYMONDI 608	<b>3</b>
16	TREJO ONCOY EFRAIN EVER	VIDRIERIA ALUMINIO TREJO	CARAZ 780	<b>5</b>
17	VERGARA GIRON FERNANDO	MULTISERVICI OS VERGARA	SIMON BOLIVAR S/N	<b>3</b>
18	VERGARA GUERRERO ELMER MILTON	SERVICIOS GENERALES SHESDIEL	CONFRAT.INTERN. ESTE CD 2 S/N	<b>4</b>
19	VIDRIERIA FAMA E.I.R.L.		RAYMONDI 850	<b>6</b>

**Población:** 57 empleados de las 19 vidrierías del distrito de Huaraz, categoría micro y pequeñas empresas.

**Encuestados:** 50 empleados de las vidrierías, elegidos de acuerdo a un Rankin de las más reconocidas en el distrito de Huaraz

**Fuente:** SUNAT Huaraz / Meza de partes - 2015.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LAS MYPES  
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE  
PRODUCTOS DE VIDRIO DEL DISTRITO DE HUARAZ**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL  
ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR COMERCIO- RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE  
PRODUCTOS DE VIDRIO DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

**INSTRUCCIONES:** Con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) o total acuerdo (7), en la siguiente escala:

<b>I. DATOS GENERALES</b>												
<b>1. Edad</b>				<b>3. Grado de Instrucción</b>								
a. 15 a 25 años				a. Primaria (completa) (incompleta)								
b. 26 a 35 años				b. Secundaria (completa) (incompleta)								
c. 36 a 45 años				c. Sup. No Univ. (completa) (incompleta)								
d. 46 años a mas				d. Sup. Univ. (completa) (incompleta)								
<b>II. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>						-				+		
1	Las áreas de trabajo están distribuidas según el proceso de producción.					1	2	3	4	5	6	7
2	Se clasifica las herramientas y materiales de trabajo de acuerdo a la frecuencia de uso.					1	2	3	4	5	6	7
3	Existe un lugar adecuado para cada elemento en la empresa.					1	2	3	4	5	6	7
4	Existen etiquetas para la identificación de cada producto.					1	2	3	4	5	6	7
5	Las herramientas que más se usan se encuentran accesibles cuando las necesita.					1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza de su ambiente de trabajo es importante para el desarrollo de sus actividades					1	2	3	4	5	6	7
7	Existe cronograma de actividades de mantenimiento y limpieza por área de trabajo.					1	2	3	4	5	6	7
8	El gerente capacita permanentemente a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden en el área de trabajo.					1	2	3	4	5	6	7
9	El orden y la limpieza se monitorean constantemente en esta organización.					1	2	3	4	5	6	7
10	Cuentan con información documentada sobre los procedimientos de limpieza dentro de esta organización.					1	2	3	4	5	6	7