



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE  
CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR  
INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL  
SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

VERDE OCAMPO, MICHAEL ANDERSON

ORCID: 0000-0002-6534-0503

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2022

## EQUIPO DE TRABAJO

### AUTOR

Verde Ocampo, Michael Anderson ORCID: 0000-0002-6534-0503

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

### ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería

### JURADO

#### PRESIDENTE

Rosillo De Purizaca Maria DelCarmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

#### MIEMBRO

Salinas Gamboa Jose German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

#### MIEMBRO

Mino Asencio Maria Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

### ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Rosillo De Purizaca Maria DelCarmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTE

Salinas Gamboa Jose German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

Mino Asencio Maria Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

MIEMBRO

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

ASESOR

## DEDICATORIA

A Dios por guiarme en lo que  
va de mi existencia y en mis  
estudios profesionales.

A mi madre Meyga por darme  
la vida y su apoyo  
incondicional.

A el Rubius OMG y Skrillex  
por ser mi ejemplo de  
autosuperación y  
perseverancia.

**Michael Anderson**

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, sector industrial, caso: maderera Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. tiene como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en la micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, para el recojo de información se utilizó dos tipos de encuesta dirigida a los representantes y trabajadores de la MYPE, los resultados obtenidos según la encuesta aplicada son: De acuerdo a el objetivo específico número uno se encontró, el 100% de los encuestados indicaron que raramente sus trabajadores reciben capacitación para mejorar sus actividades, en cuanto al objetivo específico número dos, se encontró que el 60% de los encuestados indicaron que raramente buscan nuevos métodos para hacer la limpieza., y finalmente con el objetivo específico número tres, el 100% de los trabajadores manifestaron que no cuentan con un cronograma de actividades respecto al orden y limpieza. Como conclusión: La propuesta de mejora está basada en mejorar el área de trabajo mediante la herramienta de gestión 5s y además garantizar la calidad del producto, estos son muy relevantes dentro de la gestión de calidad dado a que mediante estos la empresa lograra aumentar su productividad y con esto generara más rentabilidad.

Palabras clave: gestión de calidad, 5s, MYPE, limpieza, monitoreo.

## ABSTRACT

The present research project entitled Proposal to improve quality management under the 5s approach, industrial sector, case: Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. Its general objective is to: Prepare the proposal to improve the quality management under the 5S approach in micro and small companies in the industry sector, case: Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. The research methodology is a quantitative, descriptive, cross-sectional, non-experimental approach, to The collection of information was used two types of survey addressed to the representatives and workers of the MYPE, the results obtained according to the applied survey are: According to the specific objective number one, it was found that 67% indicated that the products are rarely returned , regarding the specific objective number two, it was found that 60% indicated that they rarely look for new methods to do the cleaning, and finally with the objective e specific number three, 60% stated that they rarely monitor order and cleanliness. In conclusion, the improvement proposal is based on improving the work area through the 5s management tool and also guaranteeing the quality of the product, these are very relevant within quality management given that through these the company managed to increase its productivity and This will generate more profitability.

Keywords: quality management, 5s, MYPE, monitoring, cleaning.

## CONTENIDO

1. EQUIPO DE TRABAJO .....	I
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	II
3. DEDICATORIA.....	III
4. RESUMEN.....	IV
5. ABSTRACT .....	V
6. CONTENIDO .....	VI
7. INDICE DE TABLAS .....	VII
8. INDICE DE FIGURAS .....	VIII
I.    INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 planeamiento de investigación .....	3
1.2 Caracterización del problema.....	3
1.4 Objetivos de la investigación .....	4
1.5 Justificación de la investigación.....	5
II.   REVICION DE LA LITERATURA .....	7
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Bases teóricas .....	17
2.3 Marco conceptual .....	25
III.  Hipótesis:.....	27
IV.  METODOLOGIA .....	28
4.1 Diseño de la investigación .....	28
4.2 Población y muestra .....	29
4.3 Definición y operacionalización de variable:.....	29
4.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	31
4.5 Plan de análisis .....	32
4.6 Matriz de consistencia .....	33
4.7 Principios eticos. ....	34
V.   RESULTADOS .....	35
5.1 Resultados .....	35
5.2 Análisis de resultado .....	46
VI.  CONCLUSIÓN:.....	48
Aspectos complementarios.....	50
Referencias bibliografías.....	52
Anexos.....	55

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Devolución de productos. ....	35
Tabla 2 Muestreo productos defectuosos.....	36
Tabla 3 Calidad en el proceso.....	37
Tabla 4 Capacitación.....	38
Tabla 5 Separación elementos innecesarios.....	39
Tabla 6 Señalización de elementos .....	40
Tabla 7 Inconvenientes orden limpieza .....	41
Tabla 8 Separación de desechos .....	42
Tabla 9 Nuevos métodos de limpieza .....	43
Tabla 10 Monitoreo .....	44
Tabla 11 Existencia cronograma limpieza.....	45



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Devolución de productos.....	35
Figura 2 Muestreo productos defectuosos.....	36
Figura 3 Calidad en el proceso.....	37
Figura 4 Capacitación .....	38
Figura 5 Separación elementos innecesarios.....	39
Figura 6 Señalización de elementos .....	40
Figura 7 Inconvenientes orden limpieza .....	41
Figura 8 Separación de desechos .....	42
Figura 9 Nuevos métodos de limpieza.....	43
Figura 10 Monitoreo .....	44
Figura 11 Existencia cronograma limpieza.....	45

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Yohama (2017) señala en una investigación realizada en la universidad de Chaguaramos en Venezuela-Caracas, se comprobó que en doce empresas empezaron sus actividades con persona sin algún tipo de estudios universitarios, según los resultados de la encuesta se identificó que ese era el motivo principal del porque carecían de algún conocimiento, de cómo mejorar la calidad de servicio y el proceso. A demás se comprobó que en un 55% de empresas eran muy angostos y cerrados, y también, un 87.5% de clientes internos sufrieron como mínimo un corte en su espacio de trabajo y esto ocasionaba el abandono de sus actividades. Es por ello pertinente investigar las tendencias globales que se reflejan con mayor intensidad en países mucho más desarrollados. es pertinente saber que no obligatoriamente en todos los países se gestiona igual.

En el Perú los notables avances en tecnología y dado al proceso de globalización, han generado nuevos mercados y con ello generado nuevos desafíos para los empresarios peruanos, es decir una MYPE es un componente económico bajo cualquier modo de gestión empresarial, que tiene por objetivo realizar actividades de transformación, comercialización de bienes y producción. Inacal (2016) Afirma que en el Perú tan solo 1 de cada 100 MYPE formales, tienen un manejo de aplicación de sistema de gestión de calidad lo que da a entender que gran parte de las MYPES no lo usan o en pocas palabras desconocen del método de mejora para lograr una eficiente gestión de calidad. Para asegurar el crecimiento continuo de toda organización es necesario implementar técnicas de gestión como las 5S.

A nivel local en la provincia de Cañete se encuentran diversas empresas dedicadas al rubro maderero, sin embargo, los empresarios carecen de conocimientos sobre gestión y de igual manera la implementación de sistemas para prevenir accidentes en el área de trabajo Yáñez, (2008) en su artículo de gestión nos da a entender que el sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar, en el cual las organizaciones se aseguran de cumplir las expectativas del cliente en términos más claros, la empresa, prever la satisfacción de sus clientes, lo cual corresponde a mejorar y planificar continuamente sus productos y con ello el desempeño de su proceso. Esto se logrará solucionar con la ayuda de las 5S dentro de la empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019.

En base a lo ya mencionado se formula el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en la micro y pequeña empresa del sector industrial, caso: maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019?

En base a el enunciado se formula el objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en la micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019.

Así mismo, para conseguir el objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos: 1. Describir las características de los factores de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, caso: empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. 2. Describir las características de las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector industria, caso: empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial- Cañete, 2019 3. Determinar la

propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial- Cañete, 2019.

De tal modo que el presente estudio se justifica a partir de los siguientes aspectos:

En relación a la justificación metodológica, el desarrollo de esta investigación busca identificar la influencia que tienen las 5s para mejorar la gestión de calidad en la maderera Oxapampa del sur E.I.R.L. Cañete Lima, esta investigación servirá como cimiento para futuras investigaciones de el mismo rubro dado a que esta guiada bajo los lineamientos del método científico; En relación a la justificación teórica, la gestión de calidad es de vital importancia en este siglo XXI para todas las empresas y organizaciones que ofrecen productos o servicios a los diversos clientes ya que a través de ello se logra una fidelización de sus clientes quienes se sienten satisfechos por el servicio prestado y si no cumplen con estos requisitos el cliente optara por otras opciones que le permitan satisfacer sus necesidades, esta investigación servirá de antecedente con teorías y conocimientos sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s; En relación a la justificación práctica, los beneficios que brinda gestionar la calidad bajo la orientación de las 5s serían por supuesto para la propia organización, dado a que va a mejorar su rentabilidad y mejorara el desempeño de sus trabajadores, y también que en un futuro esta ayudara a la organización como una herramienta de consulta para tomar decisiones más asertivas y de este modo sea más competente en el mercado.

En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental.

En cuanto a la Población y muestra: La población: 1 MYPE, caso en estudio Maderera Oxapampa del sur EIRL. Muestra: Por conveniencia a los encargados de la gestión (3) para la variable 5S a los trabajadores (10) de la maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. El muestreo por conveniencia según Malhotra N. (2004), define: “La selección de unidades de muestreo se le deja principalmente al entrevistador, a menudo los encuestados se seleccionan porque están en el lugar correcto en el tiempo apropiado” (p.321).

Se consiguieron los siguientes resultados: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 67% indicaron que raramente los productos son devueltos, el 67% indicaron que frecuentemente hacen muestreo de los productos con defectos, el 67% declararon que muy frecuentemente hacen control de calidad en todo el proceso del producto, el 100% indicaron que raramente reciben capacitación respecto a calidad en la madera, el 40% indicaron que raramente separan los elementos innecesarios de su área de trabajo, el 40% manifestaron que frecuentemente señalan para clasificar sus elementos, el 60% indicaron que frecuentemente tienen inconvenientes por el orden y la limpieza, el 40% indicaron que ocasionalmente separan los desechos que producen en su área de trabajo, el 60% indicaron que raramente buscan nuevos métodos para hacer la limpieza, el 60% manifestaron que raramente monitorean el orden y la limpieza, el 100% indicaron que raramente perciben la existencia de un cronograma de limpieza.

La investigación da como conclusión: La propuesta de mejora está basada en mejorar el área de trabajo mediante la herramienta de gestión 5s y además garantizar la calidad del producto, estos son muy relevantes dentro de la gestión de calidad dado a que mediante estos la empresa lograra aumentar su productividad y

con esto generara más rentabilidad.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

#### Internacionales:

Carmona, Calvo y Suarez (2016) en su libro titulado: *Sistema de gestión de calidad*. Tuvo como objetivo identificar los procesos para la realización del producto, tomaron una muestra de 322 empresas ubicadas al sur de España en el que revisaron los niveles de ejecución del sistema de gestión de calidad en el que se da conocer la forma de ver de las empresas quienes no disponen de SGS frente a la implementación de resultados, tuvo como conclusión datos reveladores, encontrándose diferencias entre la ubicación de las empresas en sus respectivas regiones sobre todo en el nivel de certificación de calidad y estandarización de calidad de sus productos, es una investigación cuantitativa.

Mite y Avellaneda (2018) en su tesis titulada: *Diseño del sistema 5s para mejorar la gestión administrativa en la empresa de elaboración de cosméticos Cosmeticorp*. Tuvo como objetivo diseñar una propuesta basado en el sistema 5s para mejorar la gestión administrativa en la empresa de elaboración de cosméticos Cosmeticorp en la ciudad de Guayaquil. Tuvo como conclusión que se elaboró una propuesta de solución que consisten aplicar el diseño de sistema 5s en el área admirativa. Esta investigación es cuantitativa de diseño no experimental transversal.

Mora y Fernández (2019) en su tesis titulada *Plan de mejora aplicando metodología 5´S en la bodega de la hacienda San Alejandro en el Cantón Balao*. Tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora basado en las 5´S en el área de la bodega

general ubicada en la hacienda San Alejandro, para tener un área de trabajo limpia, segura y que no retrase la producción, tuvo como conclusión: el prototipo de sistema de verificación que ha sido diseñado e implementado en la empresa ayuda a la realización de auditorias dando como resultado los avances y el cumplimiento de las etapas de la metodología 5´S.el diseño de la investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo donde se utilizó entrevista y encuesta.

Suarez (2019) en su tesis titulada: *Desarrollo de las 5s de la calidad caso Prodelta CIA. LTDA.* Tubo el objetivo general desarrollar la metodología de las 5s de la calidad para la distribuidora Prodelta CIA. LTDA. Para el recojo de la información se utilizó el método de la entrevista, tuvo como conclusión que es importante aplicar las 5s, como sistema de gestión de calidad, como herramienta de mejora en la organización, La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo.

Haro (2021) en su tesis titulada. *Propuesta de un modelo de gestión de mejora continua 5S aplicado en el departamento de compra y venta como en el departamento de bodega y taller en una empresa comercializadora de motos.* Tuvo como objetivo, mejorar la calidad de los procesos en el departamento de compra y venta como en el departamento de bodega y taller en una empresa comercializadora de motos mediante la metodología 5S, tuvo como conclusión, la insatisfacción de sus comensales por la demora en el servicio y entrega de sus motos ocasionando fuga de clientes por esto se propone la aplicación de las 5S esto ayudara en la gestión de tiempos, la presente investigación tiene el tipo de estudio descriptivo con el método de observación directa.



## Nacionales

Tamara (2021) en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019*. Tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019. Tuvo como conclusión que los representantes de la empresa en estudio son relativamente jóvenes y que carecen de conocimientos y herramientas administrativas para una adecuada gestión, su investigación tuvo un diseño no experimental transversal.

Pérez (2017) en su tesis titulada: *Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017*. Se planteó como objetivo general determinar cuál es la relación entre sistema de gestión de calidad y cultura organizacional de la empresa farmacéutica peruana del año 2017, cuenta con seis conclusiones de cada uno de sus casos, La investigación es de tipo cualitativa transversal, cuya población lo conforman 200 trabajadores, la muestra fue de 132 trabajadores, el instrumento utilizado es la encuesta llegando a concluir que la variable organizacional se relaciona positivamente con la variable gestión de calidad. Esta investigación es de nivel cuantitativo.

Moreno y Rojas (2021) en su trabajo de investigación titulado: *Mejora en gestión de calidad para incremento de productividad aplicando 5s en empresa de químicos para industria textil*. Su objetivo planteado fue determinar de que medida se incrementa la productividad de una empresa productora de químicos para la industria textil aplicando metodología 5s, tiene como conclusión, mediante la implementación

de las 5s hubo una reducción en los tiempos de horas hombre, horas máquina y una recesión en el consumo del fluido eléctrico y esto resultó un incremento en la productividad, esta investigación fue desarrollada con el método pre experimental y de diseño preprueba/posprueba.

Nalvarte (2017) en su tesis titulada: *Aplicación de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio en la empresa Tradel Service - los olivos, 2017*. Tuvo como objetivo determinar si la aplicación de gestión de logística mejora la calidad de servicio de la empresa Tradel Service. Tubo como conclusión que la empresa debe mejorar la atención de los requerimientos de todos los usuarios, La exploración es del tipo aplicada a horizonte descriptivo y con delineación casi práctico dado que se ha operado deliberadamente la variable independiente a fin de calcular el efecto en la variable dependiente ante una preprueba y posprueba. Esta investigación es de prototipo aplicada a nivel descriptivo.

Arias (2017) 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*. tiene como objetivo Examinar que herramientas del Lean Manufacturing emplea en su producción en la compañía, llegó a la conclusión que proposición del diagrama VSM y 5s estudiaran los tiempos que no añaden valor y donde están los desechos en el transcurso de elaboración esto con ayuda de los efectos de la encuesta ejecutada, esta investigación es cuantitativa porque sigue un proceso para obtener los resultados.

## Locales

Huamán (2019) en su tesis *Gestión De Calidad Y Su Influencia En Los Beneficios De Las Mypes Del Sector Servicio– Rubro Salón De Belleza, Urbanización Santo Domingo, Distrito De Carabayllo, Lima 2018*. tuvo como objetivo, forjar ganancias y el 100% de la población forma parte de rango de persona natural. Con relación a los salones de belleza, llego a la conclusión de que en cuanto respecta a los rasgos de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro salones de belleza, están encaminados por féminas, en mayor porcentaje tiene la edad de 31 a 50 años, quienes tienen estudio superior no universitario, la mayoría relativa son dueños de su propio negocio y se desempeñan en este rubro de cero a tres años, está investigación fue de tipo cuantitativa.

Aparcana (2019) en su tesis *Gestión De Calidad y su Influencia en los beneficios de Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Restaurantes, del distrito de San Vicente, Provincia De Cañete, Departamento De Lima Periodo, 2016*. tuvo como objetivo, hallar como influye la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, cuyo objetivo medular fue establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES. llegó a la conclusión, que la gestión de calidad en las MYPES es aceptable, valoración que se desglosa de las respuestas del 52% de encuestados, quienes puntuaron los criterios de siempre y casi siempre en las preguntas enunciadas al respecto, esta investigación fue de valor cualitativo.

Sanjinés (2019) en su tesis *Propuesta de mejora de Logística como factor relevante para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro salón de belleza, del Jr. Castilla Cuadras 7 y 8 del distrito de Magdalena del Mar, 2018*. Tuvo como objetivo, plantear las mejoras de logística como elemento relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro salón de belleza, del Jr. Castilla cuadras 7 y 8, del distrito de Magdalena del Mar, 2018, tuvo las siguientes conclusiones, en cuanto a los representantes de las MYPE. 60.0% asumen entre 31 y 40 años de edad.70.0% son féminas. 100.0% tienen preparación técnica y 50.0% son dueños del salón de belleza, la metodología que se empleo fue cuantitativa.

Carrera (2017) en su tesis, *Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficacia de los procesos del Instituto Zegel IPA*. tuvo como objetivo optimizar la eficacia de los métodos del Instituto Zegel IPAE a través de la proposición de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, tuvo como conclusión, la propuesta de consumación que se pretende diseñar sujeta normas que requieren de regímenes documentados que admitan intervenir los procesos que se utilizan para desplegar el servicio educativo, esta investigación fue cualitativa.

Flórez (2019) en su tesis, *Propuesta de Mejora de la Motivación como Factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercio – rubro Venta de Prendas de vestir para Caballeros, del mercado Virgen del Carmen, distrito de Imperial, Provincia de Cañete, 2018*. Tuvo como objetivo,

plantear los perfeccionamientos de la motivación como factor notable para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropas de vestir para hombres, tuvo como conclusión, 60.0% de los delegados de las MYPES tienen de 31-50 años, el 60.0% son féminas, el 46.7% poseen secundaria como grado de educación, el 86.7% son los dueños de la empresa, el 60% tienen más de 9 años trabajando en la empresa. Sobre las Pymes, el 33.3% cuentan con 3 trabajadores en su empresa, el 100% de las empresas tienen como objetivo de generar ganancias, el 53.3% de las personas que laboran en la empresa son familiares y no familiares, el 66.7% de las organizaciones no están formalizadas. Esta investigación fue de nivel cuantitativo.

## 2.2 Bases teóricas de la investigación

### Gestión de calidad

Sumer (2006) manifiesta que se puede definir como el conjunto, naturalmente de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para lograr satisfacer las necesidades de los seres humanos ya sea primarias o secundarias que cubran sus necesidades a bajo costo para los clientes que utilizan el producto o servicio.

Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (P.6). esto supone que la calidad debe cumplir con las especificaciones y suposiciones para el que ha sido diseñado y mezclarse con las necesidades del consumidor.

Los diferentes términos que son realizados sobre calidad a través del tiempo siempre se han encaminado de acuerdo con la producción, procesos, cliente, servicios, etc. y desde la gestión para conformar empresas más competitivas conforme avanza el tiempo. Calidad en los servicios Según Cuatrecasas y Gonzales (2010) afirma que, “las organizaciones que se dedican a la producción de servicios también emplean el servicio al consumidor ya sea asistencia técnica, de entrega o de reclamos. Por qué es de contacto directo con el consumidor” (p. 46). Las actividades que realizan las empresas que son plenamente dedicadas a los servicios y los servicios que emplean con signo a la actividad industrial la atención al cliente siempre están presentes en casi todas las actividades empresariales ya que dependen de esta para que generen rentabilidad.

## Etapas de la gestión de la calidad

Cuatrecasas y Gonzales (2017), mencionan que dentro de la gestión de calidad se establecen cuatro etapas en la evolución de la calidad, y sus principales características se describen de la siguiente manera:

**Inspección:** Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “verificación de todos los productos de salida, después de la fabricación y antes de que fueran distribuidos hacia los clientes. Aquellos productos que no cumplen las especificaciones y encuentran en los márgenes de tolerancia, o son defectuosos, deben ser rechazados” (P.8).

**Control de producto:** Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “la aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de los productos ya fabricados permite la reducción de la inspección, este tipo de control aplica temas basados en el muestreo de los productos salientes” (P.9).

**Control del proceso:** Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “En esta etapa la calidad de los productos ya no se controla únicamente al final de proceso, sino que este se verá sometido a un control a lo largo de dicha cadena de producción para evitar los defectos” (P.10).

**Gestión de calidad total** Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “la calidad se extiende a toda la empresa en su crecimiento conceptual y sus objetivos. No se considera solo como una característica de los productos o servicios, sino que alcanza al nivel de estrategia global de la empresa” (P.10).

## Fases de la gestión de calidad

Según James (1997) la gestión de calidad ha pasado por cuatro fases:

1.- Mejora de la calidad por medio del reconocimiento del producto. En esta etapa aparecen especialistas que se dedican a verificar la calidad del producto, esta inspección se extiende desde la producción, acogida de los materiales, componentes que entregan los proveedores, inspección del producto terminado, inspecciones intermedias para que el producto sea solo bueno.

2.- Ejecución de la calidad por medio del control de calidad. En esta etapa se incide mucho en la distribución de la planta, manejo de materiales, de las de tiempo y reprocesos y desperdicios.

3.- Desarrollo de la calidad a través del aseguramiento de la calidad. El sistema de aseguramiento de la calidad es en realidad un sistema que se documenta para que sirva de referente y permita registrar los documentos que sean pertinentes para el buen funcionamiento de la empresa u organización.

4.- Desarrollo de la calidad a través de la gestión de calidad total. Es una filosofía de dirección que está direccionada a realizar una permanente mejora continua en todos los procesos a realizarse y los productos a producirse en el que participan activamente todos los miembros de la empresa u organización.

## Características de la calidad

Herrera (2006) manifiesta que: Son aquellas cualidades dentro de la empresa que el proveedor emplea estratégicamente para el servicio que se va a llevar a cabo esta debe de estar diseñada para cumplir con los estándares de calidad del consumidor.



La estética: Según Huisman (2002) sobre las estéticas nos menciona, es cualquier correlación filosófica respecto a el arte, que el contenido y el régimen de la estética penderá de la manera que definan el arte, es referente a la belleza es lo que hacemos cuando calificamos algo con solo verlo ya sea si es bonito o feo solo por cómo se ve se hacen juicios estéticos

La fiabilidad: Según Herrera (2006) menciona que, como concepto en la fiabilidad interviene mucho la probabilidad que para este concepto es necesario saber la importancia de la probabilidad dado que la implantación de la fiabilidad estriba de algún concepto de la probabilidad, los caracteres de fiabilidad de componentes y sistemas tienen distribuciones continuas en vez de discretas.

Requisitos para la gestión de calidad:

Gonzales (2016) manifiesta que: “La organización debe establecer, documentar implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente de acuerdo con los requisitos de esta norma (Gestión de la calidad ISO 9001:2008; ISO 9001:2015,2015)” (p.60).

Como afecta la calidad a una empresa:

La calidad afecta a una empresa según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) manifiestan que afecta de la siguiente manera:

Costos y participación del mercado:

Cuando se mejora la calidad, su trascendencia en el mercado es mayor generado ahorros en los costos porque no se producen fallas reprocesos o devoluciones.

Prestigio de la organización:

El papel del cliente es muy importante en este aspecto porque dependerá de su percepción para que el producto pueda ser aceptado logrando que la empresa se empodere y tenga un prestigio ganado.

Responsabilidad por los productos:

Una empresa tiene que preocuparse por producir productos sin defectos porque esto acarrea perjuicios legales lo cual ocasionaría gastos y por ende generaría perjuicios

Implicaciones internacionales:

En este mundo globalizado la claridad es un tema internacional para una empresa, compañía como un país por lo que sus productos deben cumplir ciertos estándares para poder vender su producto.

Reducción de los costos:

Una empresa que produce productos de calidad es de hecho que reducirán sus costos de producción debido a que sus trabajadores se dedican a solo producir productos de calidad al involucrar nuevas prácticas y mejoras al sistema de producción, ahorrando tiempo y haciendo un buen uso de los materiales en la elaboración del producto.

Disminución de los precios:

Al mejorar la calidad esto genera como consecuencia que se emplee menos materiales, no se desperdicia nada y ni se da un deterioro por el aspecto humano, logrando que la productividad aumente en su ritmo y el precio del servicio o producto disminuya considerablemente.

Presencia en el mercado:

Cuando un producto tiene calidad, precio justo, es innovador y está en constante perfección el cliente lo va reconocer en cualquier mercado y este tendrá mayor fiabilidad hacia los demás productos fabricados o servicio que otorga lo que le da un posicionamiento dentro del mercado en el que se ofrece el producto o servicio.

Permanencia en el mercado. Se da como consecuencia de las ventajas anteriormente mencionadas, la organización genera una alta probabilidad de permanecer en el mercado con un alto grado de fidelidad de los clientes o consumidores.

Generación de empleos:

Al mejorar la calidad y el precio permitirá superar a la competencia con su presencia y estabilidad en el mercado, generando más empleos ya que la empresa crecerá por lo que se hace necesario más trabajadores calificados y no calificados que permitan cumplir con los requerimientos de la empresa y el cliente.

Una aserción que encierra la importancia y el impacto que para el contexto corporativo ha asumido la calidad es el proceso administrativo para la gestión de calidad, Hurtado (2008) en su libro “el proceso administrativo” indica que el proceso de la administración es un arma que se aplica en las empresas con el fin de lograr los objetivos previstos y satisfacer las necesidades monetarias y sociales, si los administradores y gerentes de una empresa gestionan de manera eficiente y eficaz es mucho más probable que alcancen las metas previstas. Por lo antes establecido se puede indicar que a los gerentes y administradores se le mide en base a resultado con el grado de cumplimiento del proceso administrativo.

según Hurtado (2008) menciona que los deberes del administrador para un proceso sistemático en la administración se conciben de la siguiente forma:

Planeación, es establecer los objetivos a lograr y las actitudes a emprender para el logro de los mismos

Organización, es asignar funciones y limitación de responsabilidades mediante cargos, para el cumplimiento de los objetivos

Dirección, es la ejecución de previsto previamente para el cumplimiento de los objetivos

Control, en cuanto al resultado este permite comparar los resultados durante y después de los procesos, para poseer información de la situación actual que ayuda en la toma de decisiones para la mera continua de la organización.

Las 5s

El tema de las de las 5s es clave para aquellas empresas que buscan la productividad y que le quieren agregar un valor agregado a sus productos y así generarse más posibilidades de alcanzar una mejor rentabilidad, trayendo a su vez este concepto que es de origen japonés. Tal como dice Dorbessan (2000) que en la actualidad y de que con lo globalizado y competitivo que está el mundo todas las empresas deberían de por lo menos tener conocimiento de las herramientas que están destacadas dentro del sistema aquellas que te ayudan a alcanzar el éxito el progreso en las comunicaciones ha dado a conocer modernas técnicas gerenciales nacidas en Japón tales como: TQC, TPM, JIT. Estas técnicas y además hay otras comienzan aplicando las 5s.

Rey (2005) dice que es una representación de trabajo que radica en desplegar acciones como el orden, limpieza y la detección de rarezas para oficinas en el lugar de un trabajo. Es una representación natural que pueden participar todos ya sea de manera individualista o grupal, para poder mejorar la seguridad de personas, el ambiente de trabajo y equipos de producción en una organización. Herramienta de cambio

Dorbessan (2000) El tema de las de las 5s es clave para aquellas empresas que buscan la productividad y que le quieren agregar un valor agregado a sus productos y así generarse más posibilidades de alcanzar una mejor rentabilidad, trayendo a su vez este concepto que es de origen japonés.

Significado de cada una de las 5S

Según Rey (2005) en su libro Orden y limpieza en el puesto de trabajo nos detalla cada una de las S de la siguiente manera:

Clasificación y descarte (S numero 1)

separando lo que es útil y eliminando de forma radical lo que es inútil, para tener el puesto de trabajo limpio y eliminar lo innecesario

Organización (S numero 2)

Deshacerse de todo lo que se ha reconocido como inservible sobre los depósitos reservados al afecto y se debe aplicar en todas las áreas de la organización.

Limpieza (S numero 3)

Limpiar de manera eficaz las instalaciones etiquetando las zonas que presentan un problema que indique la naturaleza de la misma.

Higiene y visualización (S numero 4)

Deshacerse de lo antihigiénico y poner un orden en la manera de la que ordenan los objetos, herramientas y documentos.

Disciplina y compromiso (S numero 5)

Se estima que es hacer una reflexión matutinal sobre los problemas que se puedan encontrar y así poder encontrarle una solución para llevar de forma detallada todas las anomalías.

Implementación de las 5S en una empresa.

el proceso de la implementación de las 5S implica cambios según Aldavert, Vidal y Lorente (2016) manifiestan que el asunto de ejecución de las 5S a una empresa involucra cambios dado que los integrantes de la organización diseñarían nuevas técnicas y métodos al trabajar, se delimitan nuevas normas y a su vez se obtienen nuevos compromisos, aunque las 5S están esbozadas a generar más valor y a mejorar el trabajo, no todas las empresas y trabajadores se sienten cómodos dado que idealizar en un mismo objetivo a todos no es fácil de alcanzar.

Beneficios de las 5s

Según Dorbessan (2000), La empresa que logre implementar las 5s como herramienta de cambio se beneficiaría con los siguientes aspectos:

- Para minimizar los desechos de la organización
- Mejorara en escala la calidad
- Reduce el tiempo de espera y costos
- Mejora la rentabilidad de la organización

Elementos innecesarios:

Rosales (2013) nos comenta que las existencias innecesarias perjudican el control visual del trabajo generando obstáculos en la productividad ya que esto impide la circulación por el área de trabajo esto induce a cometer errores en el área de trabajo y pueden generar accidentes.

Inventario de equipos y materiales:

Chikis (2017) dice que el inventario de equipos y materiales, es un registro de control simple en físico de los bienes de la empresa, por ende, los inventarios de materia prima, materiales en procesos y producto terminado se encuentran en este registro.

Señalización:

Martínez (2013) dice que la señalización nos puede indicar las áreas de riesgo dentro de una empresa y esto ocasiona que los trabajadores identifiquen con facilidad las áreas de riesgo, si estas áreas se encuentran identificadas con la señalización indicada reducen los accidentes dentro de la empresa.

Marcación de ubicación:

Manchego (2009) nos dice que se usa para la ubicación dentro del almacén, o área de trabajo dentro de la empresa teniendo en cuenta factores como cantidad, tipo, variedad, volumen y colores, esto facilita el trabajo haciéndolo eficiente.

Cronograma de limpieza:

Olivera (2010) nos dice que es un programa de orden que se implementa mediante secuencias a seguir en la empresa o áreas establecidas para el aseo o limpieza para la productividad, calidad, seguridad. Ayuda a reducir costos de operación y optimizar el tiempo en los diferentes procesos de la empresa.

Normas y procedimientos:

Olivera (2010) dice que son los patrones de conductas específicas derivadas de la política y diseñadas por la empresa y deben ser cumplidas por los trabajadores. Es un conjunto de reglas dictadas por normas generales de la empresa que funcionan como guía autorizada.

Creación de estándares:

Gonzales (2010) nos comenta que se describen como los criterios de desempeño, se implementan para que los administradores de la empresa perciban indicios de cómo está yendo el proceso y tengan necesidad de vigilar cada paso de la ejecución, puntos de referencias con lo que se mide el desempeño.

Asignación de responsabilidades:

Pérez (2017) dice que es importante que las personas asignadas deben tener pleno conocimiento de ellas porque este modo se crea el compromiso o responsabilidad y la relación que tienen con las otras actividades de la empresa.

Capacitación continua:

Aztlán (2013) comenta que la capacitación también depende de los empleados de la empresa, así como también de la empresa dado a que los trabajadores están obligados a desempeñar su trabajo de manera eficaz, tener personal capacitado y competitivo es la respuesta a la eficiencia de los procesos de la empresa, la capacitación al personal contribuye al desarrollo profesional y personal del personal y esto resulta beneficio para la empresa.



Crear cultura de mejora:

Lacalle (2008) nos dice que la cultura de trabajo enfocado a la mejora continua se instaura mediante proyectos de mejora, se deben empezar por iniciativas cortas y que arrojen cambios rápidos, con esto se busca eficacia en los procesos internos de la empresa para la comodidad de los clientes tanto internos como externos de la empresa.

### 2.3 Marco conceptual

Gestión de calidad:

Fernández (1994) menciona que la calidad tiene que ver del como un bien puede satisfacer una necesidad o necesidades del quien adquiera el producto o bien, en estos términos se dice que la calidad puede llegar a fidelizar a los clientes por que se queda con una buena imagen del producto que va más allá de lo físico se queda en la mente del consumidor a esto se le llama la imagen o elemento añadido del producto.

Las 5S:

Dorbessan (2000) que en la actualidad de que con lo globalizado y competitivo que esta el mundo todas las empresas deberían de por lo menos tener conocimiento de las herramientas que están destacadas dentro del sistema aquellas que te ayudan a alcanzar el éxito el progreso en las comunicaciones ha dado a conocer modernas técnicas gerenciales nacidas en Japón.

Maderera:

Juárez y Hernández (2002), Esta industria se define en el país por ser poco intensa en dinero lo que nos da como resultado que es posible operar aserraderos pequeños con moderadas inversiones, es el lugar o establecimiento donde se transforma la madera para el consumo humano.

Belleza natural de la madera:

Nutsch (2010), la belleza de la madera se ve en las betas que tiene la madera, en el color de la madera, en el peso de la madera de esto va a depender bastante para que el acabado de los muebles, cuadros, mesas, camas, etc. salgan en óptimas condiciones ya que si no cumplen con estos requisitos tiende a no tener un buen acabado.

### III. HIPOTESIS

Hernández (2010) manifiesta que en las investigaciones descriptivas no es necesario plantear hipótesis. De acuerdo al caso en estudio la presente investigación es descriptiva por lo cual no es necesario el planteamiento de hipótesis.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue cuantitativa-descriptiva-transversa-no experimental.

#### Cuantitativo

La investigación fue Cuantitativo por que se usó técnicas de medición de variables numéricas conjuntamente con figuras estadísticas, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “define al enfoque cuantitativo como un conjunto de procesos, secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase”. (p.46).

#### Descriptivo

Fue descriptiva por que describieron los datos recopilados mediante cuadros estadísticos con la finalidad de conocer las actitudes predominantes de los trabajadores de la empresa, según Fernández (2009) Tiene como finalidad describir de manera clara y específica la investigación que está siendo analizada y ver la relación que hay entre las variables del problema y dar respuesta a las causas del fenómeno. (P.80).

#### Transversal

Fue transversal por que los datos se recogieron en un tiempo único y en un momento único teniendo un inicio y un final, Hernández (2010), definen “como una investigación que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.152).

No experimental

Fueron no experimental por que los datos fueron tomados tal cual sin realizar modificaciones, Fernández, Hernández y Baptista (2010), precisan “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, Es decir, se trata de estudios donde no hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.149).

4.2 Población y muestra:

Población: 1 MYPE, el caso en estudio la maderera Oxapampa del Sur EIRL.

Muestra: Por conveniencia se encuestó a los encargados de la gestión (3) y para la variable 5S a los trabajadores (10) de la MYPE en estudio, se utilizó el muestreo por conveniencia.

Según Malhotra (2004), define al muestreo por conveniencia como: “La selección de unidades de muestreo se le deja principalmente al entrevistador, a menudo los encuestados se seleccionan porque están en el lugar correcto en el tiempo apropiado” (p.321).

Criterios de inclusión y exclusión:

Se utilizó dos encuestas, uno dirigida a los trabajadores para la variable 5S y se excluyeron a los encargados de la gestión, clientes y dueños, para la variable gestión de calidad se incluyó a los encargados de la gestión de la empresa en estudio y se excluyó a los trabajadores.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	Sumer (2006) Se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para lograr satisfacer las necesidades de los seres humanos ya sea primarias o secundarias que cubre sus necesidades a bajo costo a los clientes que utilizan el producto o servicio.	Etapas de la gestión de calidad.	Inspección	Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “verificación de todos los productos de salida, después de la fabricación y antes de que fueran distribuidos hacia los clientes. Aquellos productos que no cumplen las especificaciones que no se encuentran en los márgenes de tolerancia, deben ser rechazados” (P.8).	Escala Likert
			Control del producto	Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “la aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de los productos ya fabricados permite la reducción de la inspección, este tipo de control aplica temas basados en el muestreo de los productos salientes” (P.9).	
			Control del proceso	Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “En esta etapa la calidad se verá sometido a un control a lo largo de dicha cadena de producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos” (P.10).	
			Gestión de calidad total	Cuatrecasas y Gonzales (2017), afirman: “la calidad se extiende a toda la empresa en su crecimiento conceptual y sus objetivos. No se considera solo como una característica de los productos o servicios, sino que alcanza al nivel de estrategia global de la empresa” (P.10).	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
las 5s	Rey (2005), Es una representación de trabajo que radica en desplegar acciones como el orden, limpieza y la detección de rarezas para oficinas en el lugar de un trabajo. Es una representación natural que pueden participar todos ya sea de manera individualista o grupal, para poder mejorar la seguridad de personas, el ambiente de trabajo y equipos de producción en una organización.	Dimensión de las 5s.	Clasificación y descarte (S numero 1)	Rey (2005), Separando lo que es útil y eliminando de forma radical lo que es inútil, para tener el puesto de trabajo limpio y eliminar lo innecesario.	Escala Likert
			Organización (S numero 2)	Rey (2005), Deshacerse de todo lo que se ha reconocido como inservible sobre los depósitos reservados al afecto y se debe aplicar en todas las áreas de la organización.	
			Limpieza (S numero 3)	Rey (2005), Limpiar de manera eficaz las instalaciones etiquetando las zonas que presentan un problema que indique la naturaleza de la misma.	
			Higiene y visualización (S numero 4)	Rey (2005), Deshacerse de lo antihigiénico y poner un orden en la manera de la que ordenan los objetos, herramientas y documentos.	
			Disciplina y compromiso (S numero 5)	Rey (2005), Se estima que es hacer una reflexión matutinal sobre los problemas que se puedan encontrar y así poder encontrarle una solución para llevar de forma detallada todas las anomalías.	

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: se utilizó la encuesta con un cuestionario de 11 preguntas entre la gestión de calidad y las 5s.

Instrumento: Para poder obtener información de la maderera Oxapampa del Sur E. I. R. L. periodo 2019, fue a través de la encuesta y anexiones de cuestiones coherentes con el estudio de la variable, dirigidas a los trabajadores y encargados de la gestión el cual contó con cinco alternativas, 1, muy frecuentemente, 2, frecuentemente, 3, ocasionalmente, 4, raramente, 5, nunca.

#### 4.5 Plan de análisis:

Los datos que se recopilaron por las encuestas realizadas a los trabajadores y encargados de la gestión de la madera Oxapampa del Sur ubicada en el distrito de Imperial Cañete y acto seguido se llenó la información en un programa estadístico (SPSS) Statics.20 para el desarrollo de su presentación en tablas y posteriormente realizar el análisis estadístico.

#### 4.6 Matriz de consistencia.



Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en la micro y pequeña empresa del sector industrial, caso: maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019?	Objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en la micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019.	Gestión de calidad	Hernández (2010) manifiesta que en las investigaciones descriptivas no es necesario plantear hipótesis. De acuerdo al caso en estudio la presente investigación es descriptiva por lo cual no es necesario el planteamiento de hipótesis.	Diseño de la investigación: Cuantitativo, descriptiva, transversal-no experimental.	Población: 1 MYPE, caso en estudio maderera Oxapampa del Sur EIRL.  Muestra: Gestión de calidad: 3 encargados de la gestión.  5S: 10 trabajadores.	Encuesta cuestionario.
	Objetivos específicos					
	Describir las características de los factores de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, caso: empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019.	5 S				
	Describir las características de las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector industria, caso: empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial- Cañete, 2019					
Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial- Cañete, 2019.						

#### 4.7 Principios éticos

##### Protección a la persona

En la investigación que se realizó, se les informaron a los participantes de las encuestas que esta tenía sinónimo de anónimo, y que también era anónima y totalmente voluntaria que podía retirarse si deseaba en cualquier momento y que se realizaba como parte de una investigación científica.

##### Beneficencia no maleficencia.

En la investigación que se realizó la encuesta fue de manera anónima no buscaba perjudicar a los participantes que era de criterio propio y no calificada.

##### Justicia.

Se le informo a los participantes que los resultados de la investigación iban a ser subidas al repositorio de la Uladech.

##### Integridad Científica.

En la investigación que se realizó para el recojo de la información se le informo a los encuestados que la información será almacenadas y destruidas en un lapso de cinco años.

##### Libre participación y derecho a estar informado.

En la investigación que se realizó para el recojo de la información, se le solicitó el consentimiento informado y que podían preguntar cualquier duda.

## V. RESULTADO

### 5.1 resultados

Tabla 1

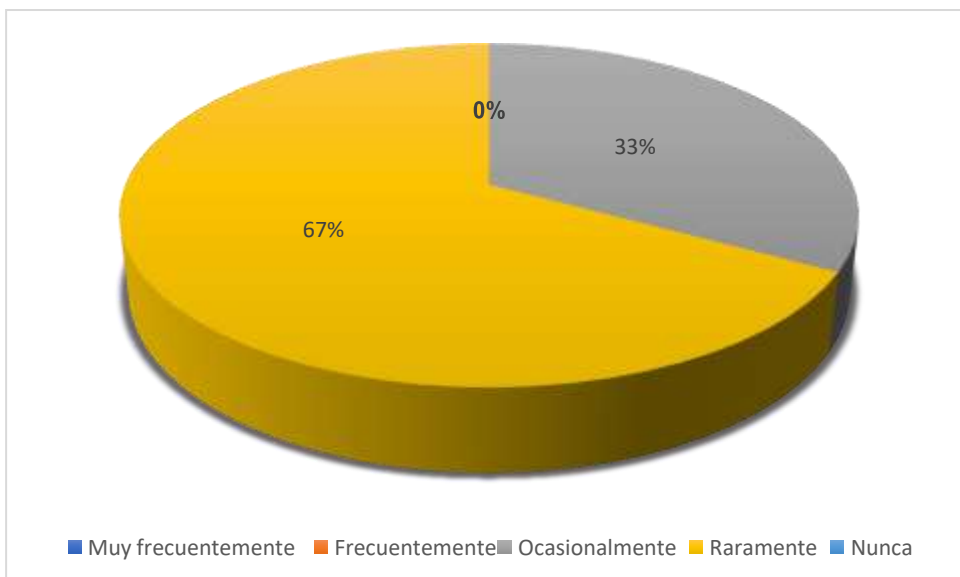
*Devolución de productos*

	Asiduidad	Proporción	Proporción valida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	0	0%	0	0
Ocasionalmente	1	33%	33	33
Raramente	2	67%	67	100
Nunca	0	0%	0	
Total	3	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los encargados de la gestión de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 1.* Devolución de productos en la dimensión inspección

**Fuente:** Tabla 1



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 67% indicaron que raramente los productos son devueltos, el 33% restante manifestaron que ocasionalmente.

Tabla 2

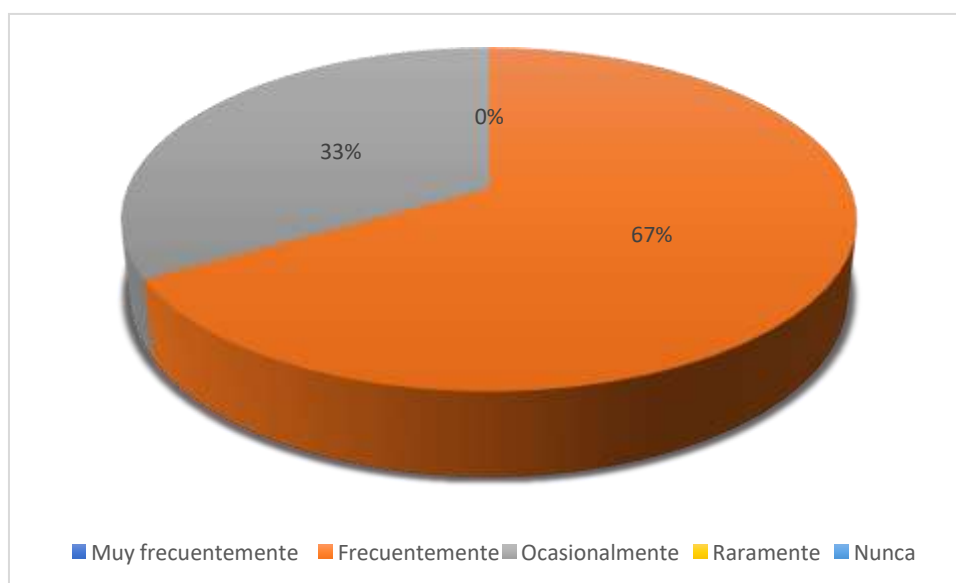
*Muestreo productos defectuosos*

	Asiduidad	Proporción	Proporción valida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	2	67%	67	67
Ocasionalmente	1	33%	33	100
Raramente	0	0%	0	
Nunca	0	0%	0	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los encargados de la gestión de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 2.* Muestreo productos defectuosos en la dimensión control de producto

**Fuente:** Tabla 2



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 67% indicaron que frecuentemente hacen muestreo de los productos con defectos, el 33% restante manifestaron que ocasionalmente.

Tabla 3

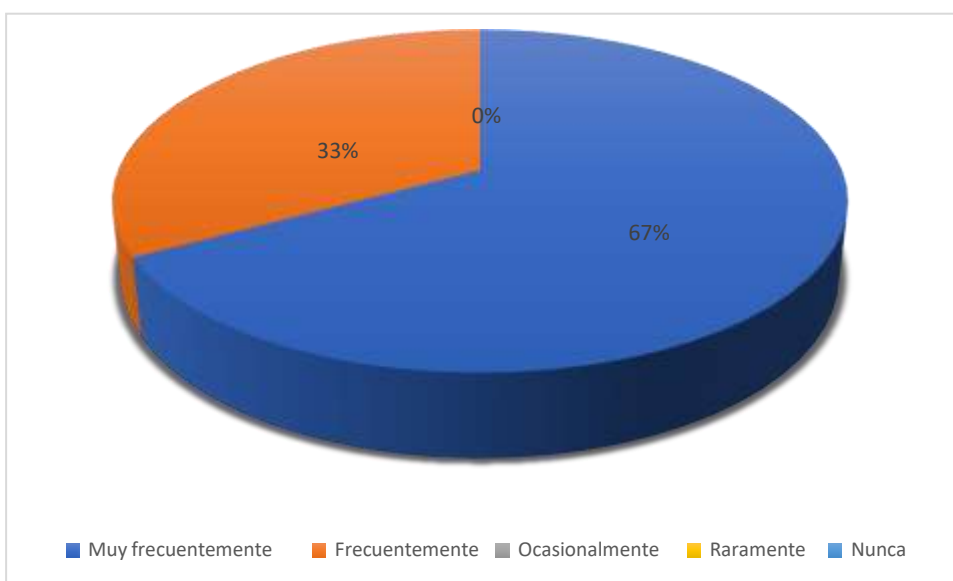
*Calidad en el proceso*

	<b>Asiduidad</b>	<b>Proporción</b>	<b>Proporción valida</b>	<b>Proporción acumulada</b>
Muy frecuentemente	2	67%	30	30
Frecuentemente	1	33%	30	60
Ocasionalmente	0	0%	40	100
Raramente	0	0%	0	
Nunca	0	0%	0	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	

**Origen:** Encuesta atribuida a los encargados de la gestión de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 3. Calidad en el proceso en la dimensión control de proceso*

**Fuente:** Tabla 3



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 67% declararon que muy frecuentemente hacen control de calidad en todo el proceso del producto, el 33% restante manifestaron que frecuentemente.

Tabla 4

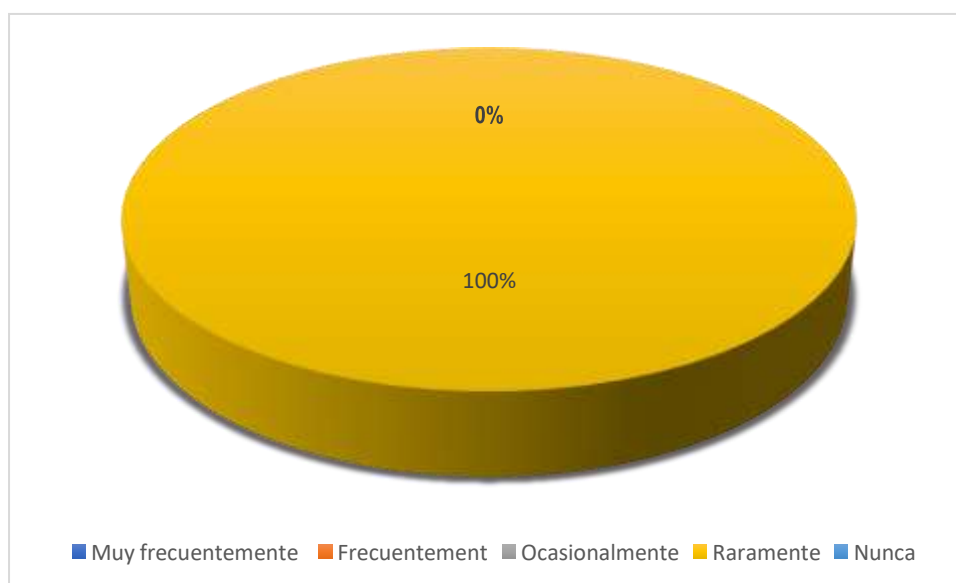
Capacitación

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	0	0%	0	0
Ocasionalmente	0	0%	0	0
Raramente	3	100%	100	100
Nunca	0	0%	0	
Total	3	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los encargados de la gestión de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

Figura 4. Capacitación en la dimensión gestión de calidad total

**Fuente:** tabla 4



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 100% indicaron que raramente capacitan a los trabajadores.

Tabla 5

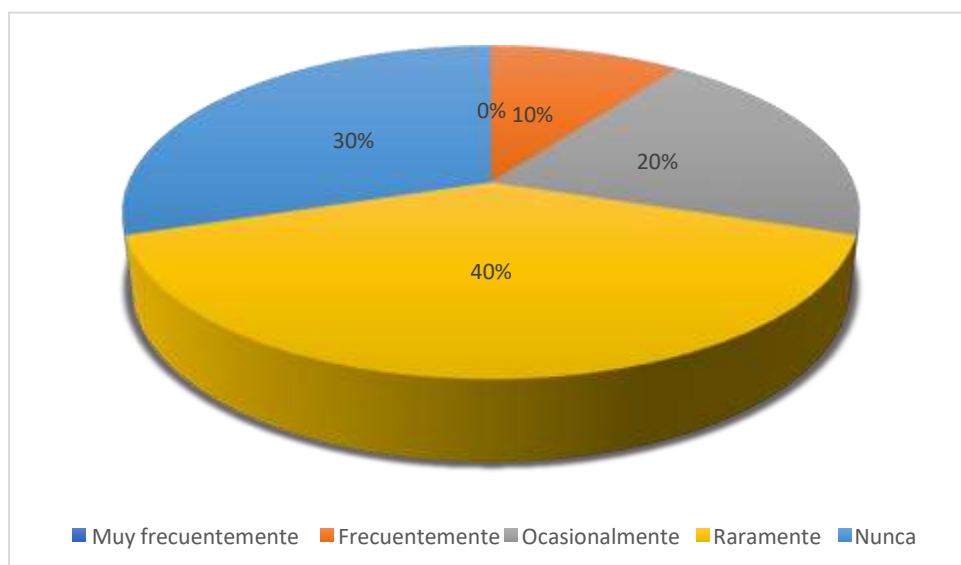
*Separación elementos innecesarios*

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0	0	0
Frecuentemente	1	10%	10	10
Ocasionalmente	2	20%	20	30
Raramente	4	40%	40	70
Nunca	3	30%	30	100
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 5. Separación elementos innecesarios en la dimensión clasificación y descarte*

**Fuente:** Tabla 5



Interpretación: 40% indicaron que raramente separan los elementos innecesarios de su área de trabajo, el 30% manifestaron que nunca separan los elementos innecesarios, 20% manifestaron que ocasionalmente y el 10% manifestó que frecuentemente.

Tabla 6

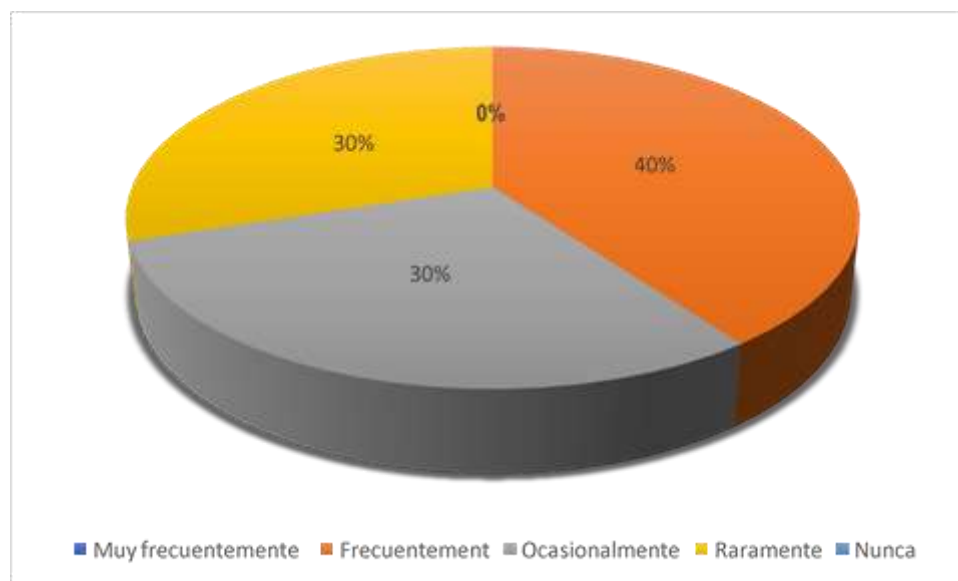
*Señalización de elementos*

	<b>Asiduidad</b>	<b>Proporción</b>	<b>Proporción válida</b>	<b>Proporción acumulada</b>
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	4	40%	40	40
Ocasionalmente	3	30%	30	70
Raramente	3	30%	30	100
Nunca	0	0%	0	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 6. Señalización de elementos en la dimensión organización*

**Fuente:** Tabla 6



Interpretación: 40% manifestaron que frecuentemente señalan para clasificar sus elementos 30% manifestaron que ocasionalmente y el 30% restante declararon que raramente.



Tabla 7

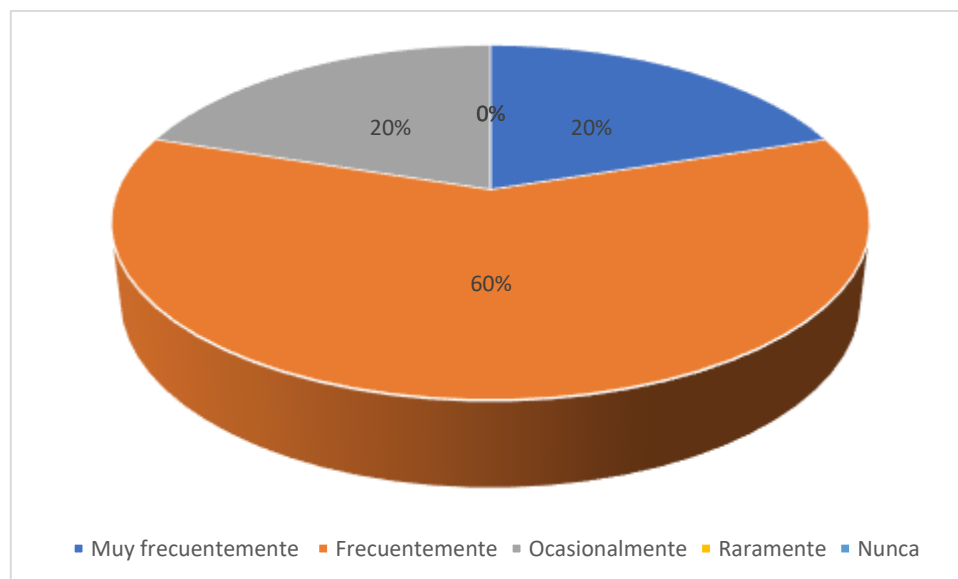
*Inconvenientes orden limpieza*

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	2	20%	20	20
Frecuentemente	6	60%	60	80
Ocasionalmente	2	20%	20	100
Raramente	0	0%	40	
Nunca	0	0%	30	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 7. Inconvenientes para el orden y la limpieza en la dimensión organización*

**Fuente:** Tabla 7



**Interpretación:** Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada 60% indicaron que frecuentemente tienen inconvenientes por el orden y la limpieza, 20% manifestaron que frecuentemente y el 20% restante declararon que ocasionalmente.

Tabla 8

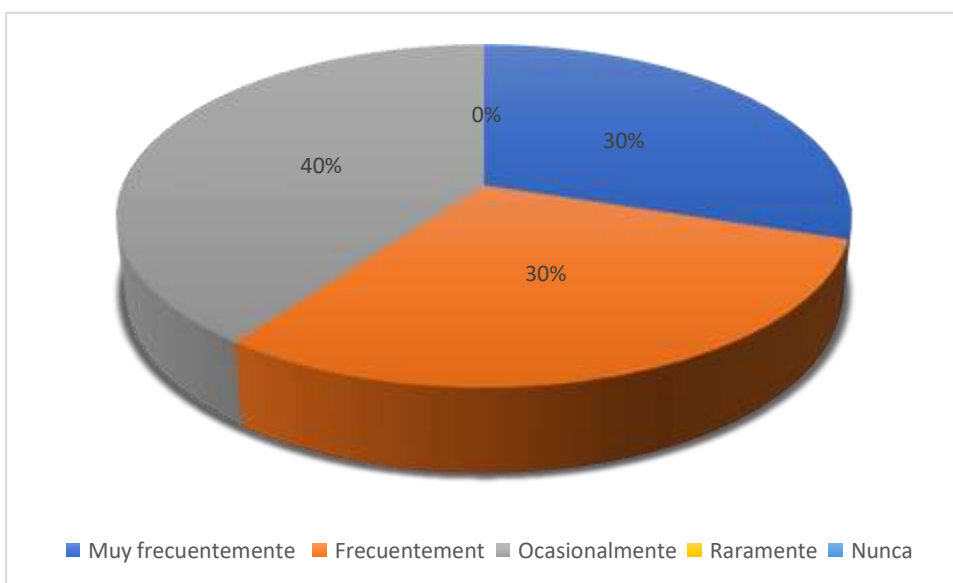
*Separación de desechos*

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	3	30%	30	30
Frecuentemente	3	30%	30	60
Ocasionalmente	4	40%	40	100
Raramente	0	0%	0	
Nunca	0	0%	0	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

Figura 8. Separación de desechos en la dimensión limpieza

**Fuente:** Tabla 8



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40% indicaron que ocasionalmente separan los desechos que producen en su área de trabajo, el 30% manifestaron que frecuentemente y el otro 30% declararon muy frecuentemente.

Tabla 9

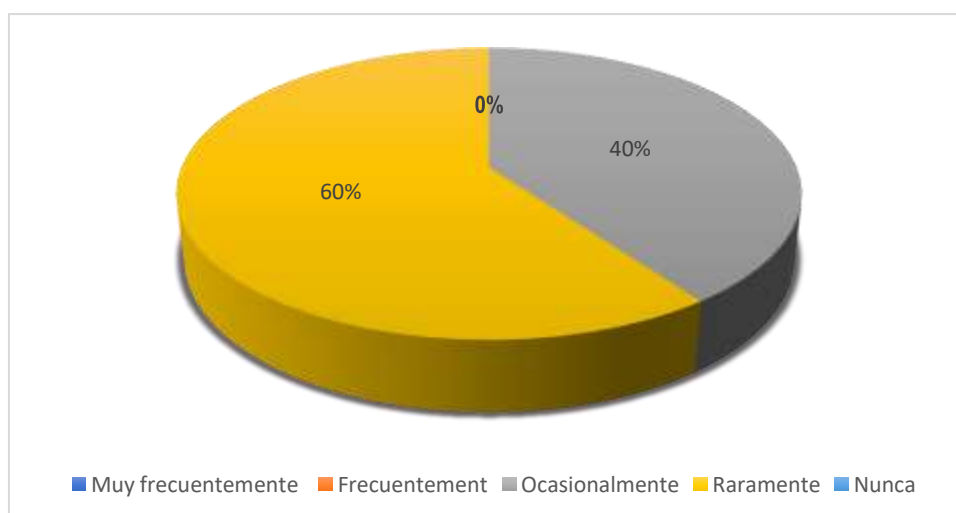
*Nuevos métodos de limpieza*

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	0	0%	0	0
Ocasionalmente	4	40%	40	40
Raramente	6	60%	60	100
Nunca	0	0%	0	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

Figura 9. Nuevos métodos de limpieza en la dimensión higiene y visualización

**Fuente:** Tabla 9



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 60% indicaron que raramente buscan nuevos métodos para hacer la limpieza, el 40% restante manifestaron que ocasionalmente.

Tabla 10

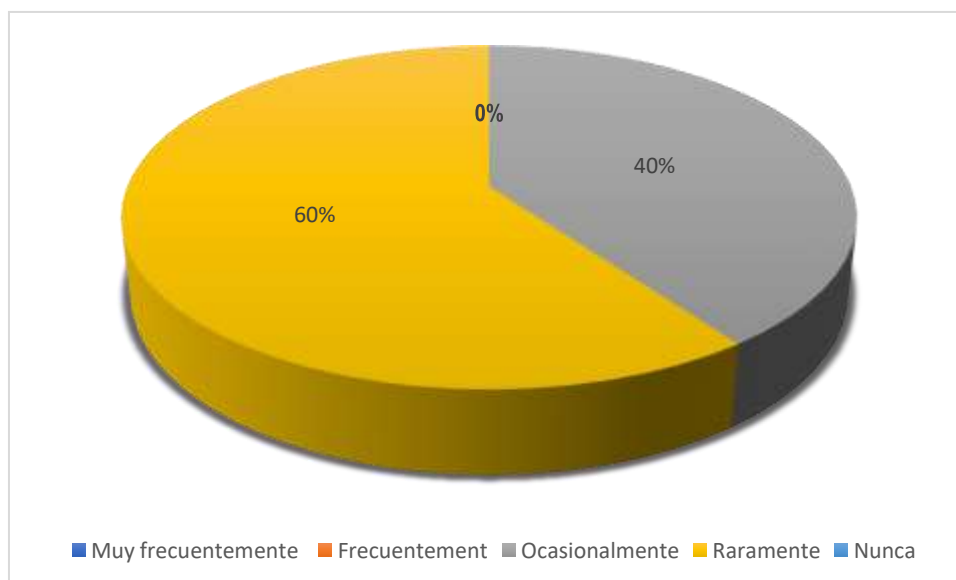
*Monitoreo*

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	0	0%	0	0
Ocasionalmente	4	40%	40	40
Raramente	6	60%	60	100
Nunca	0	0%	0	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 10.* Monitoreo en la dimensión disciplina y compromiso

**Fuente:** Tabla 10



**Interpretación:** Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 60% indicaron que raramente monitorean el orden y limpieza, el 40% restante manifestaron que ocasionalmente.

Tabla 11

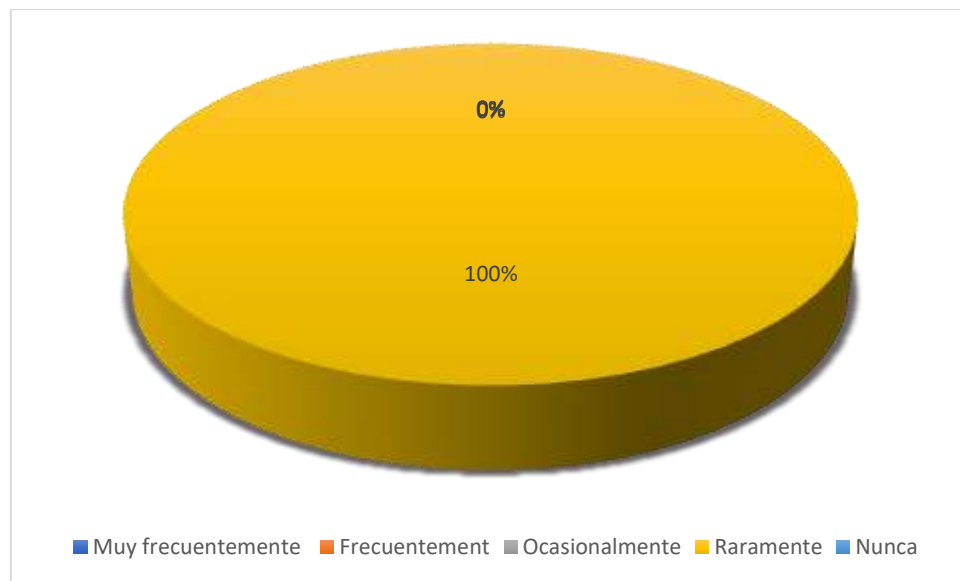
*Existencia cronograma limpieza*

	Asiduidad	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Muy frecuentemente	0	0%	0	0
Frecuentemente	0	0%	0	0
Ocasionalmente	0	0%	0	0
Raramente	10	100%	100	100
Nunca	0	0%	0	
Total	10	100%	100	

**Origen:** Encuesta atribuida a los trabajadores de la MYPE del sector industria rubro maderera 15 de noviembre 229, Imperial 15700

*Figura 11.* Existencia cronograma de limpieza en la dimensión disciplina y compromiso

**Fuente:** Tabla 11



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 100% indicaron que raramente perciben la existencia de un cronograma de limpieza.

## 5.2 ANÁLISIS DE RESULTADO

Elaborar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en la micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. Se pudo constatar con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada que el 60% manifestaron que raramente monitorean el orden y la limpieza datos que al ser comparados con Mendoza (2018), 42% de los trabajadores de su empresa nunca mantienen el monitoreo de la clasificación orden y limpieza, estos datos demuestran que los trabajadores de las MYPE concuerdan que no se mantiene un monitoreo del orden y la limpieza y esto dificulta en el momento de realizar sus labores. datos que al ser comparados con Aldavert, Vidal y Lorente (2016), el asunto de ejecución de las 5S a una empresa involucra cambios. Dado que los integrantes de la organización diseñarían nuevas técnicas y métodos al trabajar, se delimitan nuevas normas y a su vez se obtienen nuevos compromisos, aunque las 5S están esbozadas a generar más valor y a mejorar el trabajo.

Describir las características de los factores de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, caso: empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial-Cañete, 2019. Se pudo constatar con los datos obtenidos en la encuesta aplicada que el Se pudo constatar con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 100% indicaron que raramente sus trabajadores reciben capacitación. datos que al ser comparados con el Quezada y Mejía (2021), 100% de sus encuestados manifestaron que no han recibido capacitación, respecto a que le permita desempeñar mejor sus labores. Estos datos demuestran que las MYPES por lo general no capacitan a su personal debido a esto no logran mejorar su trabajo, por la ausencia de preparación. Datos que al ser comparados con Miranda, Chamorro y Rubio (2007) nos da a entender

que, una empresa tiene que preocuparse por producir productos sin defectos porque esto acarrea perjuicios legales lo cual ocasionaría gastos y por ende generaría perjuicios económicos a la empresa.

Describir las características de las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector industria, caso: empresa maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial- Cañete, 2019. Se pudo constatar con los datos obtenidos en la encuesta aplicada que 60% indicaron que raramente buscan nuevos métodos para hacer la limpieza. Datos que al ser comparados con Mendoza (2018), 38% de los trabajadores de las MYPE manifestaron que casi siempre los equipos se mantienen limpios y en buenas condiciones, esto demuestra que aplicar las 5S en las MYPE mejora y hace más compleja la gestión de calidad datos que al ser comparados con Rey (2005), El tema 5S es una representación de trabajo que radica en desplegar acciones como el orden, limpieza y la detección de rarezas para oficinas en el lugar de un trabajo. Es una representación natural que pueden participar todos ya sea de manera individualista o grupal, para poder mejorar la seguridad de personas, el ambiente de trabajo y equipos de producción en una organización.

Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, caso: maderera Oxapampa del Sur EIRL, Imperial- Cañete, 2019. Se pudo constatar con los datos obtenidos en la encuesta aplicada que el 100% de los trabajadores manifestaron que no cuentan con un cronograma de actividades respecto al orden y limpieza datos que al ser comparados con Moreno (2017) 88.5% de sus encuestados manifiesta que no cuentan con cronograma para realizar el orden y la limpieza, esto demuestra que las MYPE no tienen dentro de sus prioridades el implementar estrategias para el orden y limpieza

datos que al ser comparados Dorbessan (2000) La empresa que logre implementar las 5s como herramienta de cambio se beneficiaría con los siguientes aspectos: Para minimizar los desechos de la organización, mejorara en escala la calidad, Reduce el tiempo de espera y costos.



## VI. CONCLUSIONES

La propuesta de mejora está basada en mejorar el área de trabajo mediante la herramienta de gestión 5s y además garantizar la calidad de el producto, estos son muy relevantes dentro de la gestión de calidad dado a que mediante estos la empresa lograra aumentar su productividad y con esto generara más rentabilidad.

En base a la gestión de calidad, no se está dando una correcta gestión de calidad y que no se esta aplicando la herramienta de gestión 5s, o al menos no adecuadamente, dado a que los trabajadores manifiestan que no hay un compromiso por parte de los empleadores. En consecuencia, esto influye en la gestión de calidad de la empresa en estudio y las MYPE en general.

También las 5s no están siendo ejecutada eficientemente: en su mayoría no realizan la separación de los elementos innecesarios, de el mismo modo es deficiente el etiquetado de sus elementos, así mismo no le toman interés al orden y limpieza para desarrollar sus labores, subsiguientemente no generan innovaciones para el orden y limpieza en su área de trabajo, finalmente no existe un cronograma para las actividades de limpieza y mantenimiento.

Finalmente, se elaboró la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, en la que se establecieron alternativas y soluciones para que los representantes de las MIPE en estudio y las MIPES en general superen sus deficiencias en la gestión de calidad.

## Aspectos complementarios

### Recomendaciones:

Se recomienda nombrar un jefe de limpieza que monitoree a los trabajadores y la limpieza del local y donde transforman su materia prima.

Se recomienda implementar etiquetas a los productos o herramientas y su área de trabajo con el fin de que estos estén identificados.

Se recomienda implementar cronograma de actividades de limpieza con el fin de que el personal se rote el orden y la limpieza.

Se recomienda implementar un listado de las herramientas que implementan cuales están para cambiar y cuantas todavía se le puede dar tiempo útil.

También se recomienda implementar inducción al personal mediante la capacitación en el manejo de cada maquina dado a que solo están siendo instruidos entre ellos por el más antiguo.

Por último, se recomienda implementar un plan de mantenimiento a sus máquinas por un experto al menos una vez por mes.

### Propuesta de mejora:

Las falencias encontradas en el presente trabajo de investigación arriban principalmente a: el personal no recibe capacitación y no monitorean el orden y la limpieza esto arriba a nombrar a un jefe de personal que monitoree tanto el proceso como a los trabajadores y la limpieza del local donde trasforman su materia prima, por ende, se desarrolló la siguiente matriz de propuesta de mejora:

MATRIZ DE PROPUESTA DE MEJORA

Problemas Encontrados En Los Resultados	Causa	Propuesta De Mejora	Actividades	Tiempo	Indicador De Medición	Meta	Presupuesto	Responsable
Existen elementos innecesarios en el área de trabajo	No separan los elementos innecesarios en su área de trabajo	Reparación de las herramientas de trabajo.	Reparar las herramientas que se puedan y desechar las herramientas que ya no sirven. Etiquetar las herramientas y elementos que se usan con frecuencia.	Mensual	% de herramientas útiles.	Conservar el 80% de las cosas necesarias en el área de trabajo	Financiamiento propio	Operario de maquina
Falta de limpieza.	Tienen inconvenientes por la falta del orden y la limpieza y no separan los desechos que producen en su área de trabajo.	Separar áreas de trabajo según el proceso productivo Implementación de un cronograma de limpieza y mantenimiento	Despejar las vías de circulación. Señalar las vías de circulación y las zonas de riesgo. Reestructurar el área de máquinas, dejando espacios de un metro entre ellas. Desinfectar y limpiar todas las herramientas. Ubicar cada material y herramienta en su respectivo lugar. Eliminar la mugre pegada en las maquinas.	Permanente	% de áreas limpias	90% de las áreas de el local limpias	Financiamiento propio	Todo el personal

Falta de Higiene y visualización	No buscan nuevos métodos para hacer la limpieza	Nombrar jefe de limpieza.	Elaborar un plan de mantenimiento que se ejecute semanalmente. Monitorear la limpieza del local. Monitorear el proceso de transformación.	Permanente	% de productividad	Aumentar 40% de la productividad.	Financiamiento propio	Administrador
Falta de Disciplina y compromiso	No capacitan a los trabajadores	Programa de capacitación	Fomentar el compromiso. Curso de manipulación de maquinarias. Charlas de calidad en madera.	Trimestral	% de trabajadores capacitados.	6 capacitaciones por año.	Financiamiento propio	Administrador

## Referencias bibliográficas:

- Aldavert J, Vidal E y Lorente (2016) “Guía practica 5S para la mejora continua”, editorial Cims Midac edición primera
- Aparcana Loayza, A. C. (2019). Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016.
- Arias, H. N. (2016). “Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. 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)
- Aztlan, C. u. (20 de Junio de 2013). Aztlan. Obtenido de Aztlan: [http://www.ua.edu.mx/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=96&language=es](http://www.ua.edu.mx/index.php?option=com_k2&view=item&id=96&language=es)
- Carmona calvo, maría Suarez, calvo mora (2016) “Sistemas de gestión de la calidad”: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>
- Carrera, G. M. (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficacia de los procesos del Instituto Zegel IPAE (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12350>
- Chikis, L. D. (25 de abril de 2017). <https://prezi.com/8lms31p5adcv/inventariosde-materiales-y-equipos/>. Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de <https://prezi.com/8lms31p5adcv/inventarios-de-materiales-y-equipos/>
- Cuatrecasas L. y Gonzales J. (2017) “Gestión integral de calidad” Profit Editorial I., S.L., 2017 Travessera de Gràcia, 18-20, 6.º 2.ª, 08021 Barcelona
- Cuatrecasas, Lluís (2005) “Gestión integral de la calidad”. Barcelona: Editorial Ediciones gestión 2000
- Dorbessan José Ricardo (2000) “las 5s herramienta de cambio”. Argentina: Editorial de la Universidad Tecnológica Nacional
- Fernández José, (1994) “Gestión de calidad empresarial” Madrid, España: editorial Avda. Valdenigrales
- Fernández Cabezas, C. E., & Mora Ramírez, D. M. (2019). *Plan de*

- mejora aplicando metodología 5s en la bodega de la Hacienda San Alejandro en el Cantón Balao* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química.).
- Flores Tipte, J. M. (2019). Propuesta de mejora de la motivación como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–rubro venta de prendas de vestir para caballeros, del mercado Virgen del Carmen, distrito de imperial, provincia de Cañete, 2018.
- González, H. J. (2010). Estandares de learning. <http://www.cc.uah.es/hilera/GuiaEstandares.pdf>.
- Haro Mendieta, S. S. (2021). *Propuesta de un modelo de gestión de mejora continua 5s aplicado en el departamento de compra y venta como en el departamento de bodega y taller en una empresa comercializadora de motos* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.).
- Hernández. Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México. Mc. Graw Hill.
- Huaman Vega, E. C. (2018). Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del Sector Servicio–Rubro Salón de Belleza, Urbanización Santo Domingo, Distrito De Carabaylo, Lima 2018.
- Huisman D. (2002) “la estética” España: editorial presses Universitaires de france
- Hurtado, D. (2008). Principio de administración. Itm. Lima, Perú: San Marcos
- Instituto Nacional de Calidad. (2016, 06 de julio). Solo el 1% de empresas en peru cuentan con un sistemas de gestion de calidad. RPP noticias. <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- James, P. T. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall, España.
- Lacalle, A. (Noviembre de 2008). Gestión del conocimiento. Obtenido de Gestión del conocimiento: <http://albertolacalle.com/gestion/cultura-empresa.htm>
- Malhotra Naresh, (2004), “Investigación de mercados: un enfoque aplicado”, México: editorial Pearson Educacion
- Manchego, A. S. (21 de Septiembre de 2009). SlideShare. Obtenido de LinkedIn SlideShare: <https://es.slideshare.net/sandramanchego2009/manual->


- [par-aal-macenes](#)
- Martinez, A. (09 de octubre de 2013). <https://prezi.com/fmxmhdy58fbt/senalizacion-de-almacenes>. Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de <https://prezi.com/fmxmhdy58fbt/senalizacion-de-almacenes/>
- Mejía Guaranda, L. E., & Quezada Garnica, G. M. (2021). *Diseño de un plan de mejora basado en la metodología 5S, para el área de bodega en la empresa Modulsa SA* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química).
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2007) Introducción a la gestión de calidad, Madrid recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=caracteristicas+de+la+gestion+de+calidad&ots=IttajglV2h&sig=Qcp-lkpdTuZAhwPp\\_f8T94JLRJo#v=onepage&q=caracteristicas%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=caracteristicas+de+la+gestion+de+calidad&ots=IttajglV2h&sig=Qcp-lkpdTuZAhwPp_f8T94JLRJo#v=onepage&q=caracteristicas%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false)
- Mite Anangono, M. A., Berenice Carolina, A. P., & Nathaly, M. (2018). *Diseño del sistema 5s para mejorar la gestión administrativa en la empresa de elaboración de cosméticos Cosmeticorp* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Moreno Valga, M. M., & Rojas Serna, J. P. V. (2021). Mejora en gestión de calidad para incremento de productividad aplicando 5S en empresa de químicos para industria textil.
- Nalvarte Trujillo, Elva (2017) “Aplicación de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio en la empresa tradel service - los olivos, 2017” (tesis de pregrado) universidad cesar vallejo, Lima Peru
- Olivera, A. (2010). Limpieza y desinfeccion de superficies. Basil. Obtenido de <http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/Limpiezhospitaldic2010.pdf>
- Pérez valdes, Silvia (2017) “Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana 2017”, tesis de maestría (universidad cesar Vallejo). Lima Perú
- Perez, J. (2017). Scribd. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/38862534/Asignacion-de-responsabilidades>
- Rey, F. (2005). “Las 5s Orden y Limpieza en el Puesto de Trabajo”.



- Madrid, España: editorial fundacionconfemental
- Rosales, U. (2013). Implementacion de la metodolgia 5S para incrementar la productividad en unidades operativas industriales. Obtenido de
- Sanjines Villar, P. M. (2019). Propuesta de mejora de logística como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro salón de belleza, del jr. castilla cuadras 7 y 8 del distrito de Magdalena del Mar, 2018.
- Suarez Salazar, A. D. (2019). *Desarrollo de las 5s de la calidad caso Prodelta Cia. Ltda* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Sumer D. (2006). “Administración De L a Calidad”. México: Pearson Educación S.A.
- Tamara Patricio, E. O. Gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5s y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.
- Yohama , A. C., Rodriguez , A., Rivero, A. J., Rangel, R. G., & Barrios, M. (2017). Riesgo laborales en trabajadores de Barberías y Peluquerías de economía Infomal. caracas. Coordinadora del Centro Adherido de la Red Cochrane Iberoamericana. 22(3) 18-23. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492013000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000100005)
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9, 1-9.

Anexos:

Consentimiento informado representante legal de la empresa

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019", y es dirigido por, VERDE OCAMPO MICHAEL ANDERSON con código universitario N° 2511161014 investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar las características de gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro maderero, estudio de caso MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

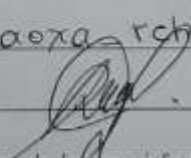
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio [www.repositorio.uladech.edu.pe](http://www.repositorio.uladech.edu.pe) Si desea, también podrá escribir al correo [planb\\_virgo20@hotmail.com](mailto:planb_virgo20@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Roly Chávez Verde

Fecha: 24 de octubre del 2020


Correo electrónico: maoxa\_rchv@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA**

Algunos consentimientos informados para los encuestados.

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales – Uladech)

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019" y es dirigido por, Verde Ocampo Michael Anderson con código universitario N° 2511161014 investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de gestión de calidad para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro maderero, estudio de caso: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

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

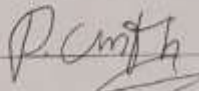
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio [www.repositorio.uladech.edu.pe](http://www.repositorio.uladech.edu.pe). Si desea, también podrá escribir al correo [plano\\_verde29@hotmail.com](mailto:plano_verde29@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre Anderson Javier Chavez Cordinas

Fecha 24.10.2020

Correo electrónico: ---

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBO

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales - Uladech)

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019", y es dirigido por, Verde Ocampo Michael Anderson con código universitario N° 2511161014 investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de gestión de calidad para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro maderero, estudio de caso MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio [www.repositorio.uladech.edu.pe](http://www.repositorio.uladech.edu.pe). Si desea, también podrá escribir al correo [plamb\\_virgo20@hotmail.com](mailto:plamb_virgo20@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbo.

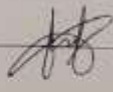
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Fernando Alvarez Saide

Fecha: 24/10/2020

Correo electrónico: ---

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales – Uladech)

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019" y es dirigido por, Verde Ocampo Michael Anderson con código universitario N° 2511161014 investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de gestión de calidad para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro maderero, estudio de caso: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio [www.repositorio.uladech.edu.pe](http://www.repositorio.uladech.edu.pe). Si desea, también podrá escribir al correo [planb\\_virgo20@hotmail.com](mailto:planb_virgo20@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Ivan Chavez Romero

Fecha: 24-10-2020

Correo electrónico: ---

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales – Uladech)

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CANETE, 2019" y es dirigido por, Verde Ocampo Michael Anderson con código universitario N° 2511161014 investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de gestión de calidad para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro maderero, estudio de caso: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CANETE, 2019.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio [www.repositorio.uladech.edu.pe](http://www.repositorio.uladech.edu.pe). Si desea, también podrá escribir al correo [planb\\_virgo20@hotmail.com](mailto:planb_virgo20@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Ronald Amador Presentación Hermoza

Fecha: 24-10-2020

Correo electrónico: -----

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales - Uladech)

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S, SECTOR INDUSTRIAL, CASO: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019" y es dirigido por, Verde Ocampo Michael Anderson con código universitario N° 2511161014 investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de gestión de calidad para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro maderero, estudio de caso: MADERERA OXAPAMPA DEL SUR EIRL, IMPERIAL-CAÑETE, 2019.

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


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio [www.repositorio.uladech.edu.pe](http://www.repositorio.uladech.edu.pe). Si desea, también podrá escribir al correo [plano\\_virgo20@hotmail.com](mailto:plano_virgo20@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

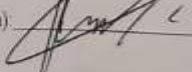
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jhoatan Chavez Vela

Fecha: 24-10-2020

Correo electrónico: -----

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

Evidencia de validación del formado de encuesta:

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Los Angeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Encuesta

1.7. Autor del instrumento: Verde Ocampo Michael Anderson

1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Indicador 1: Inspección</b>							
¿Los productos son devueltos?	X		X		X		
<b>Indicador 2: control del producto</b>							
¿Se realizan muestra de los productos con defectos?	X		X		X		
<b>Indicador 3: control del proceso</b>							
¿Se realizan control de calidad en todo el proceso de producto?	X		X		X		
<b>Indicador 4: gestión de calidad total</b>							
¿Se realizan capacitaciones a los trabajadores?	X		X		X		



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Encuesta

1.7. Autor del instrumento: Verde Ocampo Michael Anderson

1.8. Carrera: Administración

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 55

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Indicador 1: Clasificación y descarte</b>							
¿Separan los elementos innecesarios en su área de trabajo?	X		X		X		
<b>Indicador 2: Organización</b>							
¿Señalan para clasificar sus herramientas?	X		X		X		
<b>Indicador 3: Limpieza</b>							
¿Tienen inconveniente por la falta del orden y limpieza?	X		X		X		
<b>Indicador 4: Higiene y visualización</b>							
¿Qué tan a menudo separan los desechos que se producen en su área de trabajo?	X		X		X		
¿Buscan nuevos métodos para hacer la limpieza?	X		X		X		
<b>Indicador 5: Disciplina y compromiso</b>							
¿Monitorean el orden y limpieza?	X		X		X		
¿Tienen cronograma de actividades de limpieza?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

*Aplicable*



Firma

Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

DNI N°: 40311682

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Castellón Matos Ovidio Julián
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en gestión pública
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente tutor
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de Encuesta
- 1.7. **Autor del instrumento:** Verde Ocampo Michael Anderson
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Indicador 1: inspección</b>							
¿Los productos son devueltos?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: control del producto</b>							
¿Se realizan muestra de los productos con defectos?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 3: control del proceso</b>							
¿Se realizan control de calidad en todo el proceso de producto?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 4: gestión de calidad total</b>							
¿Se realizan capacitaciones a los trabajadores?	✓		✓		✓		

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castillón Matos Ovidio Julián
- 1.2. Grado Académico: Magister en gestión pública
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente tutor
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de Encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Verde Ocampo Michael Anderson
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 55

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Indicador 1: Clasificación y descarte</b>							
¿Separan los elementos innecesarios en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Organización</b>							
¿Señalan para clasificar sus herramientas?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 3: Limpieza</b>							
¿Tienen inconveniente por la falta del orden y limpieza?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 4: Higiene y visualización</b>							
¿Qué tan a menudo separan los desechos que se producen en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
¿Buscan nuevos métodos para hacer la limpieza?	✓		✓		✓		
<b>Indicador 5: Disciplina y compromiso</b>							
¿Monitorean el orden y limpieza?	✓		✓		✓		
¿Tienen cronograma de actividades de limpieza?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales: *Los interrogantes se guardan consistencia con los indicadores y dimensiones.*

  
 Castillón Matos Ovidio Julián  
 DNI 15421219



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Espinosa Otoya Víctor Hugo

1.2. **Grado Académico:** Magister

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Universidad Los Ángeles de Chimbote

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Encuesta

1.7. **Autor del instrumento:** Verde Ocampo Michael Anderson

1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

**Ítems correspondientes al Instrumento 1: Gestión de calidad**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Indicador 1: inspección</b>							
¿Los productos son devueltos?	X		X		X		
<b>Indicador 2: control del producto</b>							
¿Se realizan muestra de los productos con defectos?	X		X		X		
<b>Indicador 3: control del proceso</b>							
¿Se realizan control de calidad en todo el proceso de producto?	X		X		X		
<b>Indicador 4: gestión de calidad total</b>							
¿Se realizan capacitaciones a los trabajadores?	X		X		X		



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Espinosa Otoya Víctor Hugo
- 1.2. **Grado Académico:** Magister
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Encuesta
- 1.7. **Autor del instrumento:** Verde Ocampo Michael Anderson
- 1.8. **Carrera:** Administración

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: 55

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Indicador 1: Clasificación y descarte</b>							
¿Separan los elementos innecesarios en su área de trabajo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Indicador 2: Organización</b>							
¿Señalan para clasificar sus herramientas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Indicador 3: Limpieza</b>							
¿Tienen inconveniente por la falta del orden y limpieza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Indicador 4: Higiene y visualización</b>							
¿Qué tan a menudo separan los desechos que se producen en su área de trabajo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
¿Buscan nuevos métodos para hacer la limpieza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Indicador 5: Disciplina y compromiso</b>							
¿Monitorean el orden y limpieza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
¿Tienen cronograma de actividades de limpieza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

Otras observaciones generales:



Espinosa Otoya Victor Hugo

DNI 07535731

Encuestas:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

La presente encuesta es realizada con el fin de obtener información sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S

La presente encuesta es completamente anónima, no colocar ningún dato.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) teniendo en cuenta que no existe respuesta incorrecta.

Para ello usted debe tener en cuenta la siguiente escala.

Muy frecuentemente (1) Frecuentemente (2) Ocasionalmente (3)

Raramente (4)

Nunca (5)

N°	las 5s	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿separan los elementos innecesarios en su área de trabajo?					
2	¿señalan para clasificar sus herramientas?					
3	¿tienen inconveniente por la falta del orden y limpieza?					
4	¿Qué tan a menudo separan los desechos que se producen en su área de trabajo?					
5	¿buscan nuevos métodos para hacer la limpieza?					
6	¿monitorean el orden y limpieza?					
7	¿tienen cronograma de actividades de limpieza?					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

La presente encuesta es realizada con el fin de obtener información sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S

La presente encuesta es completamente anónima, no colocar ningún dato.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) teniendo en cuenta que no existe respuesta incorrecta.

Para ello usted debe tener en cuenta la siguiente escala.

Muy frecuentemente (1) Frecuentemente (2) Ocasionalmente (3)

Raramente (4)

Nunca (5)

	GESTION DE CALIDAD					
8	¿los productos son devueltos?					
9	¿Hacen muestreo de los productos con defectos?					
10	¿Hacen control de calidad en todo el proceso de producto?					
11	¿Reciben capacitación?					

Algunas Evidencias:







Cronograma de actividades:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2021				Año 2022					
		Semestre II				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre 0	
		Mes				Mes				Mes				Mes				Mes	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración del Proyecto	X																	
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X																X
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X															X
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X														X
5	Mejora del marco teórico					X													
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X	X											
7	Elaboración del consentimiento informado							X											
8	Ejecución de la metodología								X										
9	Resultados de la investigación									X									
10	Conclusiones y recomendaciones										X								
11	Redacción del primer borrador del pre informe de Investigación.											X							
11	Elaboración del cronograma											X						X	X
12	Redacción del informe final												X						X
13	Elaboración del cronograma													X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X				X
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X			X
15	Redacción de artículo científico																X	X	X

Presupuesto:

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
<b>Suministros</b>			
• Impresiones			20.00
• Fotocopias			20.00
• Empastado			20.00
• Papel bond A-4 (200 hojas)			20.00
• Lapiceros			5.00
• Uso de Turnitin	50.00	5	250.00
<b>Sub total</b>			285.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			100.00
<b>Sub total</b>			100.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			385.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			1037.00