



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA - RUBRO FABRICACIÓN
DE MUEBLES DE USO DOMESTICO DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2015**

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

AUTORA

TANIA MARLENE MORENO LLIUYA

ASESOR

MGTR. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA -
RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE USO
DOMESTICO DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTORA

TANIA MARLENE MORENO LLIUYA

ASESOR

MGTR. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2017

Título de la Tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

Agradecimiento

Son muchas las personas que, de distinta manera han alentado la elaboración de este trabajo sin embargo solo singularizare aquí a algunas a quienes debo profunda gratitud. Al Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón, quien sin derecho de tiempo ni de paciencia influyo con el profesionalismo que lo caracteriza, a su experiencia, compromiso y vocación. También debo agradecer a la Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz y a la Dra. Rosa Karol Moore Torres, quienes se tomaron el trabajo de leer y me formularon comentarios críticos muy valiosos. Pero debe quedar puntualizado que las afirmaciones que hago son de mi absoluta responsabilidad.

Dedicatoria

Con mucha gratitud, se la dedico a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, el que me ha dado fortaleza para continuar, por ello con mucha humildad dedico este logro.

Independientemente dedico esta tesis a mis padres Juan Moreno Rodríguez y Florencia Lliuya Reyes, quienes me apoyaron incondicionalmente, y por las grandes lecciones de la vida que me han dado hasta el día de hoy, hoy concluye todo el esfuerzo y dedicación que demando realizar esta tesis; pero el camino continua por la vida, y dentro de este camino, tengo la certeza de que mis padres me apoyarán y querrán lo mejor para mi hasta el último de sus vidas.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental transeccional. Para el recojo de la información se identificó a 16 establecimientos que tenían la denominación de carpintería, a los cuales se les consultó sobre la cantidad de empleados los cuáles son un total de 26 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 30,80% manifiesta que a veces eliminan los elementos innecesarios del área de trabajo, el 46,20% manifiesta que siempre al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda sucia, el 38,50% manifiesta que nunca se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad y el 46,20% manifiesta que casi nunca la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina. Finalmente, como conclusión: los empleados encuestados perciben que existe carencia en el lugar del establecimiento ya que no realizan limpieza, tampoco tiene orden de sus materiales al momento de realizar sus actividades de producción, no hay procedimiento o reglas que cumplir para mantener su área de trabajo de manera ordenada.

Palabras clave: Micro y pequeña empresa, 5S, Fabricación de Muebles.

Abstract

The objective of this research work is to describe the main characteristics of quality management under the 5S approach in micro and small companies in the industry sector - Manufacture of furniture for domestic use in the Huaraz district, 2015. For development of the work was used a type and level of descriptive - quantitative research and a transectional design. For the collection of the information, 16 establishments that had the denomination of carpentry were identified, to which they were consulted about the number of employees, which are a total of 26 employees to whom a questionnaire of 15 closed questions was applied. which resulted in the following results: 30.80% state that they sometimes eliminate unnecessary elements from the work area, 46.20% state that always at the end of the working day the work area remains dirty, the 38.50 % states that instructions are never carried out to achieve quality standards and 46.20% state that the organization almost never conducts training as a practice of self-discipline. Finally, as a conclusion: The surveyed employees perceive that there is a lack in the place of the establishment since they do not clean, nor do they have order of their materials at the time of carrying out their production activities, there is no procedure or rules to be followed to maintain their work area orderly manner.

Keywords: Micro and small business,5S, Furniture Manufacturing.

Contenido

| | |
|-------------------------|---|
| Título de la Tesis..... | i |
|-------------------------|---|

| | |
|---|-----|
| Hoja de firma del jurado y asesor | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Dedicatoria | iii |
| Resumen | iv |
| Abstract | v |
| Contenido | vi |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Revisión de literatura | 9 |
| 2.1. Antecedentes | 9 |
| 2.2. Marco Teórico..... | 14 |
| 2.3. Marco conceptual | 23 |
| III. Metodología..... | 35 |
| 3.1. Diseño de investigación | 35 |
| 3.2. Población y muestra | 36 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 36 |
| 3.4. Plan de análisis..... | 37 |
| 3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores | 38 |
| 3.6. Matriz de consistencia..... | 39 |
| 3.7. Principios éticos | 40 |
| IV. Resultados | 41 |
| 4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los empleados..... | 41 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 4.2. Análisis de resultados..... | 59 |
| V. Conclusiones..... | 64 |
| Referencias bibliográficas..... | 66 |
| Anexos..... | 71 |

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas de la encuesta, aplicada a los empleados.

Datos generales de los empleados encuestados.

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución según ocupación..... | 41 |
| Tabla 2. Distribución según la apreciación de la eliminación de los elementos innecesarios en el área de trabajo..... | 43 |
| Tabla 3. Distribución según la apreciación de la disposición de herramientas y equipos que requiere para su trabajo..... | 44 |
| Tabla 4. Distribución según la apreciación los corredores y áreas de trabajo son los suficientemente limpias y señalados. | 45 |
| Tabla 5. Distribución según la apreciación toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo. | 46 |
| Tabla 6. Distribución según la apreciación existen rotulados de identificación por equipos, herramientas y materiales. | 47 |
| Tabla 7. Distribución según apreciación existe en el área de trabajo inconvenientes por falta de orden y limpieza..... | 48 |

| | |
|---|----|
| Tabla 8. Distribución según apreciación al terminar la jornada laboral, el área de trabajo se queda sucia y desordenado. | 50 |
| Tabla 9. Distribución según apreciación existen cronogramas de actividades de limpieza por área de trabajo. | 51 |
| Tabla 10. Distribución según apreciación se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo. | 52 |
| Tabla 11. Distribución según apreciación conozco los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo en forma ordenada. | 53 |
| Tabla 12. Distribución según apreciación se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad. | 54 |
| Tabla 13. Distribución según apreciación están asignadas las responsabilidades de limpieza. | 55 |
| Tabla 14. Distribución según apreciación generalmente sigue los procedimientos indicados para la conservación del área de trabajo. | 56 |
| Tabla 15. Distribución según apreciación la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina. | 57 |
| Tabla 16. Distribución según apreciación los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo. | 58 |

Índice de tablas y figuras

Índice de figuras de la encuesta aplicada a los empleados

Datos generales de los empleados encuestados

| | |
|---|----|
| Figura 1. Distribución según ocupación..... | 42 |
| Figura 2. Distribución según la apreciación de la eliminación de los elementos innecesarios en el área de trabajo..... | 43 |
| Figura 3. Distribución según la apreciación de la disposición de herramientas y equipos que requiere para su trabajo..... | 44 |
| Figura 1. Distribución según la apreciación los corredores y áreas de trabajo son los suficientemente limpias y señalados. | 45 |
| Figura 5. Distribución según la apreciación toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo. | 46 |
| Figura 6. Distribución según la apreciación existen rotulados de identificación por producto..... | 47 |
| Figura 7. Distribución según apreciación existe en el área de trabajo inconvenientes por falta de orden y limpieza..... | 48 |
| Figura 8. Distribución según apreciación al terminar la jornada laboral, el área de trabajo se queda sucia y desordenado. | 50 |
| Figura 9. Distribución según apreciación existen cronogramas de actividades de limpieza por área de trabajo. | 51 |
| Figura 10. Distribución según apreciación se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo..... | 52 |
| Figura 11. Distribución según apreciación conozco los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo en forma ordenada. | 53 |

| | |
|--|----|
| Figura 12. Distribución según apreciación se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad..... | 54 |
| Figura 13. Distribución según apreciación están asignadas las responsabilidades de limpieza..... | 55 |
| Figura 14. Distribución según apreciación generalmente sigo los procedimientos indicados para la conservación de mi área de trabajo..... | 56 |
| Figura 15. Distribución según apreciación la organización realiza capacitaciones como practica de autodisciplina..... | 57 |
| Figura 16. Distribución según apreciación los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo..... | 58 |

I. Introducción

En la actualidad la calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, la micro y pequeña empresa en la mayoría se encuentra afectados por los problemas sociales como los de extrema pobreza, donde se han surgido la micro y pequeña empresa estas se encuentra ubicadas en las zonas rurales urbanas en todos los sectores de la economía, sin embargo existe un pequeño porcentaje que tiene acceso al servicio financiero; esto quiere decir que se limita su crecimiento y no permite que se desarrolle en el ámbito empresarial. Ya que es un gran desafío para la micro y pequeña empresa. Así mismo se enfrentan en la búsqueda de la calidad de tal manera ellos generan empleo en una actividad comercial. (Sanchez, 2004)

Respecto a las empresas en el Perú su participación involucra continuamente incrementado el PBI. Esta se relaciona en la creación de empresas. Así mismo la micro y pequeña empresa juega un papel muy importante en la economía. (Tello, 2014)

Por lo general son pocas las micro y pequeñas empresas que logran superar los tres primeros años de vida. Del mismo modo el empresario tiene una gran habilidad de conducir una MYPE frente a cambios del entorno que pudiera afectar su negocio. Sin embargo, para que una empresa crezca y se desarrolle en el mediano plazo y largo plazo es necesario la planificación estratégica como herramienta esencial e indispensable, para el desarrollo sano y sostenido de la organización. (Weinberger, 2009)

Por lo general la economía, la cultura, la tecnología y la sociedad están sujetas a cambios acelerantes, donde esta situación trae grandes desafíos a los países y micro pequeña empresa con respecto a la gestión de calidad y la competitividad. (Durán, 1992)

La aplicación de las 5S ayuda mucho a que las organizaciones se encuentren ordenadas y limpias, porque muchas veces se encuentran espacios destinados para artículos que no sirven para las actividades que allí cumplen; por eso se eliminan los residuos que no se necesita. Por ende, el orden y la organización sirve para mejorar la eficiencia del trabajo y la calidad es por eso la importancia de la aplicación de las 5s. Del mismo modo los clientes internos de la empresa es el recurso humano que sirve y atiende cotidianamente a lo largo de las diferentes etapas del proceso administrativo; donde la calidad es la nueva arma competitiva. (Espejo, 2011)

En el contexto internacional, cabe mencionar que es muy importante tener los materiales y equipos debidamente clasificados para prevenir accidentes oportunos que ocurren como se dio el caso de un hombre de 53 años falleció en un accidente laboral, ocurrió en su propia carpintería era miembro de una familia de larga trayectoria profesional en el mundo de la madera. Al parecer, el siniestro se produjo cuando la víctima manipulaba una de las maquinarias de la carpintería. En ese momento se despidió una pieza y cae sobre su pecho esto ocurrió en la zona del puente vadillo frente a la carretera de Rute. (Fernandez, 2013)

Si bien es cierto tener en cuenta la disciplina o normas que cumplir en toda la organización en muchas ocasiones se puede obviar que algo insignificante puede ocasionar cualquier accidente. Crear cultura, motivar, enseñar y mostrar al personal la importancia en conservar el lugar bajo estándares higiene y seguridad, implica dedicación como es el caso que sucedió en España el dueño de la carpintería no instruyo con las especificaciones correctas a sus colaboradores como son las medidas de seguridad y normas. Es así que el dueño de la carpintería fue juzgado en penal por un accidente que sufrió un empleado en el año 2008, al cortase con una maquina cuando manejaba piezas de madera. El empleado perdió parte de un dedo y tiene una incapacidad para trabajar en esta profesión, así que el fiscal pide un año de cárcel al sostener que la víctima no recibió formación. (Vigo, 2013)

En contexto nacional, cabe resaltar que es muy importante que los materiales equipos estén debidamente clasificados ordenados cada cosa en su lugar para así prevenir accidentes, por citar un ejemplo incendio consumió una fábrica de papeles y una maderera en zarate en San Juan de Lurigancho. Los químicos que se encontraban en el hallazgo facilitaron que el fuego se propagara rápidamente e hiciera que la mitad del local quedara inservible. (El Comercio, 2014)

Sin duda es muy importante trabajar con normas y disciplinas, al practicar conlleva a obtener buenos resultados y ser reconocidos por las autoridades y por la realización de un mejor trabajo. Los reconocimientos son parte de la

motivación al empleado, esto genera tener la capacidad de competencia en el mercado. Como es el caso de los 250 carpinteros de Lima y Loreto recibieron certificados por competencia laboral, gracias a su esfuerzo e interés que tomaron en cada capacitación que se les brindó mediante los programas Vamos Perú y Fondo Empleo quien les certificó en CITE madera por la capacidad de competencia. (República, 2014)

En el ámbito local, la importancia de tener un lugar destinado para cada cosa y con su respectivo espacio significa tener un lugar bien distribuido de acuerdo a sus funcionalidades y frecuencias de uso. Es así que se considera necesario que las conexiones deben tener su respectivo espacio para evitar cualquier accidente, como es el caso que sucedió en Áncash, Chimbote que se incendió una carpintería y maderera dejando cuantiosas pérdidas; el propietario de la maderera dijo que las conexiones eléctricas en la carpintería eran deficientes y que ello habría provocado el corto circuito. (Sarango, 2014)

En ámbito local en el distrito de Huaraz, respecto al servicio que brinda las carpinterías de fabricación de uso doméstico no están aplicando correctamente la metodología ya que desconocen la existencia de esta herramienta 5s, al observar en la mayoría de las carpinterías trabajan empíricamente manteniendo el orden y la limpieza como rutina del día a día. Así mismo se observó que no se encuentra muy bien distribuidas las áreas de trabajo, mala ubicación de materiales, herramientas, equipos y no cuentan con normas de trabajo. Lo cual impide alcanzar sus objetivos como empresa, esto se reflejará en la

insatisfacción por parte de los clientes al recibir productos en condiciones no tan perfectas y con tardanzas en el tiempo de entrega. Sin embargo, si se implementara las 5S; los dueños de la empresa otra sería la realidad del servicio que ofrecen, ya que esto permitiría garantizar las mejoras para las buenas condiciones de orden, limpieza, seguridad y disciplina.

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015?

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

Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015.

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

➤ Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas, del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz.

➤ Determinar las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz.

La presente investigación se justifica porque permitirá generar una reflexión en los dueños de las empresas del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, de esta manera se logre una buena administración generando resultados favorables. Así mismo es importante conocer si está desarrollando de manera eficiente la herramienta de calidad 5S en las micro y pequeñas empresas a través de sus características como: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke las misma que permite a los empleados sentir el compromiso para que sean modelo de organización, limpieza, seguridad e higiene.

La justificación teórica permitirá generar la noción sobre el uso adecuado de las 5S por lo tanto se pueda aplicar en todo tipo de empresa para que así sea necesario fomentar el trabajo en equipo del mismo modo esta investigación servirá como referencia para futuros investigadores que buscan profundizar el tema de las 5S, buscando antecedentes que representen en contexto de las micro pequeñas empresas que son parte de la economía peruana ya que implica en su desarrollo.

El sustento teórico del presente trabajo se basará según el autor Dorbessan, 2000, quien menciona de las 5S que es una herramienta que desarrollara nuevas tareas en una organización y logra la calidad total en el ambiente laboral. En la fabricación de muebles de uso doméstico se debe la prevalencia de las cinco dimensiones SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSUN, SHITSUKE.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación será del tipo descriptivo por que determinara de que si se aplican o no la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental transeccional, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transeccional o transversal, ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.

La población para este estudio son los empleados que laboran en las 16 micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015. Hallándose una muestra de (26) empleados a través del muestreo aleatorio estratificado.

Según las encuestas aplicadas se obtuvo los siguientes resultados: El 30% manifiesta que a veces eliminan los elementos innecesarios del are de trabajo, el 46,20% manifiesta que siempre al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda sucia, el 38,50% manifiesta que nunca se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad y el 46,20% manifiesta que casi nunca la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina.

Finalmente, luego de realizar el análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas se concluye los empleados encuestados perciben que existe

carencia en el lugar del establecimiento, así mismo la mejora de las 5s lograra una mayor confiabilidad y seguridad de la misma.

En cuanto a las técnicas de investigación se considera la observación y la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios estructurados.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, serán incorporados o ingresados a los programas especiales de computo como MS Word, y los programas estadísticos SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en las tablas y figuras y el análisis estadístico.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Lozano (2015) en su estudio de calzados “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa calzados león en el año 2015”. Da a conocer la mejora continua en el proceso productivo para incrementar la productividad de la empresa. El tipo de investigación es aplicado, por qué se hace uso de los conocimientos teóricos y se usa el método experimental, la población muestral está dado por el registro de producción siendo su unidad de análisis la productividad diaria. El resultado obtenido menciona que existe el 46,00% que no está a su disposición las herramientas, materiales, equipos, la cual se convierte en movimientos innecesario en la distribución del área. Y el 32,00% manifiesta el recorrido del proceso que necesita para realizar su trabajo. **Conclusión:** Se concluye que la implementación de un programa motiva a los trabajadores por sus logros con la finalidad de lograr productividad.

Espejo (2011) en su estudio de sobre la “aplicación de herramientas y técnicas de mejora en la productividad en una planta de fabricación de artículos de escritura”. Da a conocer como desarrollar e implementar las mejoras productivas con el fin de aumentar la productividad, flexibilizar, disminuir los desperdicios, despilfarros. En definitiva, poner en práctica de mejoras de la productividad para que se pueda conseguir lo más eficiente posible. El tipo de investigación es aplicada ya que abarca toda la población en estudio. El

resultado según la implementación 5 S en el área montura automática de las 47 tarjetas rojas identificadas 29 fueron catalogadas como elementos innecesarios para su eliminación lo que representa el 62,00% del total de elementos innecesarios que existen en el área de trabajo. Paralelamente a las acciones llevadas con los elementos innecesarios se identifica en el estudio la ubicación de los materiales en la planta para determinar la necesidad de los mismos, el 96,00% muestra el material para controlar el stock y ubicar las piezas en el almacén. **Conclusión:** En su estudio muestra que la implantación adecuada de las 5S sirve para reforzar la organización; la única que no llevara a sobrevivir en la industria y que facilitara para adaptar a las exigencias que exige el mercado; de este se puede brindar un producto de calidad.

Gonzales (2013) en su tesis “Las 5S una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango”. Determina en su estudio la incidencia de la herramienta 5S en la calidad, del mismo modo da a conocer que las 5 S sirve de apoyo para la implementación de cualquier tipo de programa de mejora continua como el de la filosofía japonesa. El tipo de investigación que se aplico es experimental debido a las características de las unidades de análisis en el área social teniendo un propósito evaluar y examinar los efectos que manifiesta en la variable. El resultado según las encuestas muestra el 100,00% realiza eventualmente capacitaciones para alcanzar los estándares de calidad. Por otro lado, el 100,00% consideran que a veces surgen inconvenientes por falta de orden y limpieza. Así mismo los colaboradores consideran que el 34,00% la búsqueda de suministros es por rotulación, el

33,00% preguntando, y el otro 33,00% por la ultima ubicación. **Conclusión:** En su estudio concluye la implementación del programa 5S logro mejorar en las áreas, los aspectos de clasificación, organización, orden, limpieza y disciplina; provocando en estas áreas mejor presentación y mayor rapidez en el servicio a los usuarios de esta institución.

Guachisaca (2009) en su estudio sobre la elaboración de pinturas ecuatorianas “Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas”. El objetivo del estudio es implantar una metodología con el sistema 5S dentro de las áreas más críticas del proceso de elaboración de pinturas, con el fin de lograr un ambiente de trabajo productivo que permita elaborar productos de calidad. El tipo de investigación abarca toda la población de estudio. El resultado que muestra el estudio se observó el 15,00% una mejora del personal que tomó conciencia de la importancia de no acumular objetos innecesarios. Así mismo alcanza un valor en reducción de 1,83% en lo que se refiere a cantidad de producto terminado lo cual permitió un incremento del 18,72%. **Conclusión:** La implementación de la metodología 5S logro alcanzar un ambiente laboral con mayor eficiencia, seguro y confortable, permitiendo así la elaboración de los productos con menor generación de desperdicios de los recursos.

Acevedo (2005) en su estudio “Diseño de un sistema de control de calidad para la especie de madera de pino, en el aserradero, San Jorge, en el departamento de Jalapa”. El objetivo da a conocer la creación de un sistema de control de calidad, se componen de varios elementos y etapas como mejora

continua. En el cual debe tener en cuenta los principios de calidad, para la implantación del sistema. Mencionando la importancia de la calidad en los productos de madera procesada de la especie de pino, buscando cumplir con productos estandarizados en la fabricación. El tipo de investigación es descriptivo, por que analiza los fenómenos tal y cual se presentan en la realidad. El resultado según el registro de calidad de madera por medio de las actividades de inspección de calidad descrita en el instructivo se obtuvieron los siguientes datos: la calidad (A) el 29,00% y la calidad (B) el 40,00 % se deben en el que el proceso de secado de madera se eliminan piezas con defectos. Piezas de las superficies exterior de la trozada con la que la calidad (C) el 13,00% y (Z) el 2,00% muestran el proceso con defectos menores que las demás calidades. Por lo tanto, influye mucho las rutinas de inspección de calidad y las operaciones correctamente estandarizados para obtener un producto de calidad.

Conclusión: Con la elaboración de los instructivos de las actividades del departamento de aseguramiento de calidad, se logró que el empleado y el Aserradero San Jorge, establezcan procedimientos, realizando mejoras continuas y a las actividades de calidad en el proceso de producción. Es necesario que la empresa, posea diagramas en sus diferentes estaciones de trabajo (corte de troza, secado de piezas, cepillado, etc.), porque se pueden identificar las operaciones que son críticas en producción y por lo tanto es necesario implantar actividades de control de calidad.

Marín (2017) en su estudio “Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martin De Porres, 2017”. El objetivo de la tesis es determinar cómo la

implementación de las 5S mejora la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres, 2017. Tipo de investigación aplicada busca la solución de problemas, en base a la necesidad de obtener una respuesta y solución a un problema práctico usando los conocimientos encontrados en el estudio. El estudio es cuantitativo porque los datos que se presentarán serán medibles y comprobables numéricamente. El resultado con la implementación de las S se observa los objetos limpiados es de 71.12% y, un 100% de objetos clasificados y ordenados. **Conclusiones:** La implementación de las 5S mejora la productividad en el área de atención al cliente de la empresa.

Ñañacchuari (2017) en su estudio de tesis que aplico en “Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Pinturas Bicolor SAC, los olivos 2017” El propósito principal es Determinar como la implementación de las 5S mejora la productividad en el área de almacén de la Pinturas Bicolor S.A.C. El diseño de estudio es Cuasi Experimental porque se mide la consecuencia que tiene la variable independiente, en este caso las 5S sobre la variable dependiente productividad. El resultado se observa de esta manera clasificación el 70,00% orden, 40,00% limpieza 15,00% estandarización 5,00% disciplina 35,00%. En el área de almacén de la empresa, se percibe que el nivel de 5S en dicha área es mínima; es así que el total se muestra en un 33,00% donde las diversas S no están siendo utilizadas y existe un carente conocimiento sobre esta metodología japonesa. **Conclusión:** La productividad se ha incrementado por la implementación de

las 5S, obteniendo resultados con un índice muy alto en la productividad.

2.2. Marco Teórico

Gestión de calidad

La gestión de calidad se obtiene mediante los recursos y procedimientos adecuados, es decir que a través de la gestión se relaciona con la obtención de la calidad, es decir incluye actividades como planificación de la calidad, el control de calidad y la mejora de la calidad. (Canela, 2005)

La gestión de calidad total es un conjunto de técnicas y procedimientos para un cambio cultural, las cuales se caracteriza por unas series de argumentos como: liderazgo como influencia para la mejora de la calidad, las organizaciones deben aprender a evolucionar para obtener afectividad y resultados óptimos, resultados consistentes de las metas organizacionales y cambio de cultura. (Rey, 2006)

Es necesario implementar una cultura de mejoramiento continuo, el cual lleve a adoptar ciertas herramientas para conseguir el objetivo propuesto. La implementación de un sistema de gestión de calidad compromete motivar y auto motivarse. Para (Rodríguez, 2004)

Las 5s herramientas de cambio

Según (Dorbessan, 2000) para aplicar técnicas de gestión como excelencia, es necesario que una organización tenga motivación interiorizada o general. Así mismo menciona que es una herramienta que permite producir, el cual es el movimiento 5S; a medida se va implementado las tres primeras acciones, se realiza en forma grupal y participativa. También hay que considerar tener en cuenta de todo el proceso de aprendizaje de hecho que las personas pongan en práctica los conocimientos de esta disciplina y estos resulten más útiles y gratificantes.

Seiri (separar)

Seiri es importante para establecer un criterio para toda la organización también podemos decir es sinónimo de limpieza a su vez define la política a seguir con lo innecesario es decir eliminación de objetos innecesarios como: Estantes sobre todo en las partes superiores e inferiores, pasillos, escaleras, rincones, maquinas, herramientas piezas. (p.43)

Seiton (ordenar)

Es todo aquello que despeja de todo lo innecesario, cuando solo queda lo que se debe guardar. Por lo tanto, se establece como criterios para ordenar según la ubicación cuando más se usan más cerca deben estar de las personas, cuando menos se usan más lejos. Es por ello seguir los procedimientos

adecuados ayudara a definir y preparar los lugares de almacenamiento. Así mismo se identificar un lugar donde se va a guardar cada elemento (herramienta equipos materiales), del mismo modo realizar un manual que registre donde guardar cada cosa para mantener siempre ordenado el área de trabajo. (p.50)

Seiso (limpiar)

Significa que se debe encontrar en óptimas condiciones de uso las maquinarias, equipos, herramientas, mesa de trabajo, armario, y pisos, la cual es una forma de mantener la limpieza evitando la generación de suciedad para que se proceda a eliminar los elementos innecesario. Así mismo los beneficios para su aplicación de seiso disminuirá accidentes, ambiente de trabajo agradable, mejora la calidad en cuanto a la limpieza. (p.57)

Seiketsuke (estandarizar)

Estandarizar es la consecuencia de la interacción de las tres primeras “S” ellos son: Aprendizaje; lo cual involucra a todos los miembros de la organización permitiendo participar en la toma de decisiones. Mejora continua; es una actitud o practica general ser la base para asegurar la estabilidad del proceso y mejora. Teoría de cambio; todos los integrantes de un área deben tener en claro que las acciones se realizan en equipo, es así que se sienten como propios al ser sus autores. (p.65)

Shitsuke (autodisciplina)

Significa que deben cumplirse con las normas acuerdo a lo establecido, sean estas internas o intergrupales; es decir es la clave del éxito para conseguir metas. Como practicar la autodisciplina no se debe tirar los papeles, los desperdicios, ya que esto genera mala imagen hacia la organización, la ubicación de los materiales. La autodisciplina es incorporar conductas con hechos de hábitos que se practiquen en todos los lugares en que nos encontramos. (p.80)

Las 5S

La implantación de las 5S según (Rajadell. C. M., 2009) es un proceso cuyo desarrollo implica la asignación de recursos. El esquema de los principios básicos de las 5S que en japonés se componen con palabras cuya fonética por “S” seiri, siton, seiso, siketsu y shisuke que significan eliminar lo innecesario cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa, limpiar e inspeccionar, estandarizar y disciplina. (p.50)

Eliminar (Seiri)

La primera S significa clasificar y eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios. Por tanto, consiste en separar lo que necesita de lo que

se necesita y elementos inútiles que originan despilfarros: incremento de manipulaciones y transportes, accidentes personales, falta de espacio. (p.50)

Ordenar (Seiton)

Significa organizar los elementos clasificados como necesarios, de manera que se puede encontrar con facilidad. Para esto se ha definir el lugar de ubicación de elementos necesarios e identificarlos para facilitarlos la búsqueda. La implantación del seiton comporta: marcar los límites de las áreas de trabajo, almacenaje y zonas de paso, disponer de un lugar adecuado, evitar. Los beneficios del seiton se pueden ver reflejados en aspectos como una mayor facilidad para el acceso rápido a los elementos que se necesitan, una mejora en la productividad global de la planta, Un aumento de la seguridad en el lugar de trabajo. (p.54)

Limpieza e inspección (Seiso)

Significa limpiar, inspeccionar el entorno para identificar y eliminarlo. En otras palabras, seiso da una idea de anticipación para prevenir defectos, la aplicación del seiso comporta integrar la limpieza como parte del trabajo diario, asumir la limpieza como una tarea de inspección necesaria, se centra en la eliminación de las causas de la suciedad que en las de sus consecuencias. Los beneficios del seiso se pueden ver reflejado en aspectos como reducción del riesgo, incremento de la vida útil de los equipos, reducción del número de averías. Un efecto multiplicador porque la limpieza tiende a la limpieza. (p.56)

Estandarizar (Seiketsu)

Significa alcanzar las tres primeras S, porque permite sistematizar en los tres pasos anteriores. Estandarizar supone seguir un método para aplicar un procedimiento y el orden sea de factor fundamental. Así mismo fijara los lugares donde deben estar las cosas de acuerdo a las actividades desarrolladas y en especial la limpieza, tanto de elementos fijos. Por lo tanto, un estándar es la más práctica y sencilla d hacer las cosas. (p.59)

Disciplina (shitsuke)

Significa disciplina o normalización que tiene por objetivo convertir en hábito. Shitsuke es el desarrollo de una cultura, así mismo los miembros de la organización al aplicar la autodisciplina perdure, siendo esta fase más fácil y más difícil a la vez. Del mismo la más fácil consiste en aplicar regularmente las normas establecidas y mantener, la más difícil porque su aplicación depende del espíritu de las 5S a lo largo del proceso de implementación. La palabra Shitsuke en japonés originariamente se refiere a la conducta correcta, crece con la práctica y requiere cambiar los hábitos, de manera que en el lugar de trabajo todos los operarios estén profundamente formados en los conceptos de resolución de problemas. (p.62)

Contribución de la 5s en la gestión de calidad.

Dentro de esta perspectiva la metodología 5S es una herramienta básica en la gestión de calidad, ya que esto reducirá los desperdicios, aumentar la productividad y la motivación del personal, esta herramienta pretende hacerle el trabajo más fácil proponiendo cambios de valores atrás ves del uso eficiente. (Diaz, 2014)

Micro y pequeñas empresas

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídico, bajo cualquier forma de organización. Que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, producción, transformación, y comercialización de bienes y servicios. Así mismo promulgan ley Nª 30056 el 02 de julio del 2013 que modifica la actual ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, la cual establece el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización. Así mismo entre las características establece en función a los niveles de ventas, las microempresas un máximo de 150 UIT, las pequeñas empresas superiores a 150 UIT al 1700 UIT y las medianas empresas superiores A 1700 UIT hasta 2300 UIT. (Ley Nª 28015, 2003)

Características de las micro y pequeñas empresas (MYPE)

Según la ley Nª 28015 promulgada el 3 de julio del 2003 las MYPES deben reunir las siguientes características por el número total de trabajadores que abarcan de 1 a 10 trabajadores y la pequeña empresa abarca de 1 a 50 trabajadores. Por el nivel de ventas anuales, la microempresa hasta máximo

150 UIT, la pequeña empresa hasta ventas anuales superior a 150 UIT hasta monto máximo 1700 UIT y la mediana empresa hasta 1700 UIT.

Importancia de las micro pequeñas empresas.

Las micro pequeñas empresas son muy importantes en la economía peruana. A nivel nacional las MYPES brindan empleo el 80%, la población económica activa genera el 40% del PBI. Así mismo abarcan varios aspectos importantes que contribuyen de forma creciente de desempleo que sufre el país. (Sanchez, 2004)

Factores de surgimiento de las micro y pequeña empresa (MYPE)

Las migraciones

Es el factor predominante de los diversos cambios que la sociedad ha sufrido. Esto empezó cuando la gente vivía en comunidades autosuficiente y comenzaron a trasladarse hacia las ciudades.

La recepción hostil de los migrantes

Los migrantes encontraron en la ciudad un mundo hostil; es decir eran rechazados por su condición y porque de cierta manera significaba aumento de competencia. Los programas de desarrollo estaban dirigidos a que los campesinos progresaran en el campo y no en la ciudad. Dávila nos dice que la mayor hostilidad que encontraron los migrantes fue la institucionalidad legal que les dio la posibilidad de incorporarse a las actividades social y económica que les era difícil de acceder.

De migrantes a informales

Debido a la recepción hostil, no les quedo más opción a los migrantes que volverse informales. Así mismo han ganado espacio en la ciudad, se adueñan de los mercados, se apropian, se instalan en las calles como ambulantes para trabajar invadiendo las vías de la ciudad para prestar servicio y crear puestos de trabajo. (Calua, 2016)

2.3. Marco conceptual

Rubro fabricación de muebles de uso doméstico (Carpintería)

Menciona que los muebles han surgido desde tiempos remotos. Los primeros muebles no fueron construcciones humanas, sino que eran elementos de la naturaleza que se empleaban como muebles. Así mismo el mueble era un objeto materialista destinado a brindar comodidad. (Andre, 2009)

Son microempresas dedicadas a la elaboración de muebles de obras blanca. Así mismo los muebles y los utensilios cambiaron con el desarrollo en sus diferentes etapas, las cuales no han sufrido modificaciones. (Pantaleon, 2009)

Clases de fabricación de muebles de uso doméstico (Carpinterías)

A partir del oficio de carpintería, hay distintos tipos rubro de fabricación de muebles de uso doméstico, agrupadas según los fines y también los materiales.

Fabricación de muebles de uso doméstico industrial, trata de carácter puntualmente técnico, dedicada a emprendimientos industriales en fábricas de elaboración físico mecánica de la madera, esto es, con la materia prima directa de los aserraderos. Fabricación de muebles de uso doméstico de tipo decorativa, especialmente dedicada al diseño de muebles y accesorios en madera, desde estantes hasta todo tipo de accesorio. Fabricación de muebles de uso doméstico de la construcción, se especializa en el diseño y construcción de carpintería de obra, o sea la producción de puertas, ventanas, y aberturas en general, además de vigas laminadas en serie, paneles, encofrados, revestimientos, envases, compensados, tableros, etc.

Las 5S

Las 5s es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden limpieza y detección de anomalías en el área de trabajo, también permite la participación de todos a nivel individual y grupal mejorando ambiente de trabajo. Las 5S son principios japoneses, que van todos en dirección de conseguir un taller limpio y ordenado. (Sacristán, 2005).

La herramienta 5S corresponde con la aplicación sistemática de los principios en el puesto de trabajo, de una manera menos formal metodológica, ya existen conceptos clásicos de los medios de producción. (Manufacturing, 2008)

Definiciones de las dimensiones 5S

SEIRI (Organizar y seleccionar)

Trata de organizar, separar lo que sirve de lo que no sirve y clasifica. Por otro lado, las organizaciones establecen normas que permitan trabajar con los equipos, maquinas sin ningún inconveniente. A demás esta variable elabora planes de acción que garantice la estabilidad y nos ayuden a mejorar. (Sacristán, 2005).

Significa poner en orden, es decir seiri clasifica, una vez que se halla separado y clasificado los materiales innecesarios el siguiente paso es ordenar y organizar según el uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y optimizar esfuerzos. Es separar, eliminar y clasificar del puesto de trabajo todos los elementos innecesarios, conservando lo necesario que se utiliza; además se determina que es lo que se necesitan en ocasiones de acuerdo al uso en el área de trabajo. (Echegoyen, 2004)

SEITON (ordenar)

El seiton significa tirar lo que no sirve y establecer normas de orden para cada cosa. Además, colocar las normas a la vista para que sean conocidas para todos los empleados de la organización y que permita practicar la mejora de forma permanente situando los objetos herramientas d trabajo en orden, de tal manera que sean fácilmente accesibles para su uso. (Sacristán, 2005).

Seiton (Organizar) es también establecer los materiales necesarios en una ubicación adecuada y que se puedan identificar y logre encontrarlos, usarlos y regresarlos a su lugar en forma rápida y fácil. Seiton pretende ubicar los elementos necesarios en sitios donde se puedan encontrar fácilmente para su uso y regresarlos a donde corresponda. Con esta aplicación se desea mejorar la identificación y marcación de los controles. (Echegoyen, 2004)

Es pretender ubicar los elementos necesarios en sitios donde se puedan encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retomarlos al correspondiente sitio. Con esta aplicación se desea mejorar la identificación y marcación de los

controles de la maquinaria y elementos críticos para su mantenimiento y su conservación de un buen estado. (Cura, 2005)

SEISO (Limpiar)

Significa realizar la limpieza con el fin de que el trabajador se identifique con su puesto de trabajo y maquinas que tenga asignados. Así mismo se trata de enseñar al empleado indicarles para que no generen más suciedad en el área de trabajo. (Sacristán, 2005).

La limpieza debe permanecer en el entorno de trabajo, inducidas las máquinas y las herramientas erradicando fuente de suciedad. así mimo según el autor menciona que hay un axioma japonés que dice que seiso significa verificar. (Echegoyen, 2004)

La limpieza implica identificar y eliminar las fuentes de suciedad, como los lugares de difícil limpieza para lo que se debe establecer y aplicar procedimientos de limpieza. La idea es actuar con un enfoque preventivo. (Cura, 2005)

SEIKETSU (Mantener la limpieza)

Significa establecer los estándares de limpieza, aplicar y mantener el nivel de referencia alcanzado. Esta S consiste en distinguir fácilmente una situación normal de la otra, mediante normas sencillas y visibles para todos, así como mediante controles visuales. (Sacristán, 2005)

Según Hugo menciona que la gerencia debe diseñar sistemas y procedimientos que aseguren la continuidad del programa cinco S, de tal manera exista el involucramiento, apoyo y compromiso de la organización. El concepto de ciclo Deming incorpora a las 5S a través de Seiketsu, que indica las tareas de evaluación y retroalimentación del proceso, paso indispensable para la mejora continua de nuestro entorno. (Echegoyen, 2004)

Esta etapa es donde se tiene a conservar lo que se ha logrado aplicando estándares a la práctica. Relacionando con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en condiciones perfectas. Trata de estabilizar el funcionamiento de todas las reglas definidas y se obtiene una reflexión acerca de los elementos encontrados para darles solución. (Cura, 2005)

SHITSUKE (Rigor en la aplicación de consignas y tareas)

Significa realizar la autodisciplina de manera cotidiana. Es decir, es bueno para revisar y ver como se encuentra el área de trabajo haciendo establecer hojas de control y comenzar su aplicación, mejorando los estándares de las actividades realizadas con el fin de aumentar la fiabilidad de los medios y el funcionamiento de los equipos. En definitivo ser riguroso responsable ayuda a

mantener los niveles de referencia entrenando a todos para continuar con la disciplina y autonomía. (Sacristán, 2005)

Consiste en trabajar permanente con las normas establecidas asumiendo el compromiso de todos para mantener y mejorar el nivel de organización, orden, limpieza en las actividades diarias. El objetivo es mantener y mejorar el logro, es necesario establecer seguimientos de la herramienta de las cinco S donde refleja todo el conocimiento que se ha adquirido durante la implantación. (Echegoyen, 2004)

Definiciones de indicadores

Elementos innecesarios

Los elementos innecesarios perjudican el control visual del trabajo generando obstáculos en la productividad ya que esto impide la circulación por las áreas del trabajo. Así mismo inducen a cometer errores en el manejo de

materiales en las numerosas oportunidades pueden generar accidentes en el trabajo. (Rosales, 2013)

Inventario de equipos y materiales.

El inventario de equipos materiales es un registro documental o un control físico de bienes que pertenecen a una entidad o empresa. Por lo tanto, e encontrarán inventarios de materias primas, productos terminados y hasta inventarios de productos a medio d procesar o partes dentro del proceso. (Chikis, 2017)

Señalización.

La señalización es importante dentro de una empresa ya que esto indica las áreas de riesgo de la empresa y por lo consiguiente el empleado identificara con mucha facilidad las zonas de riesgo, de igual forma si se cuentan con las señalizaciones adecuadas se evitará accidentes en el área de trabajo. (Martinez, 2013)

Marcación de ubicación

Para la ubicación dentro de un almacén o área de trabajo hay que tener en cuenta factores como cantidad, volumen, variedad, tipo, colores y tamaño de los materiales artículos de acuerdo al uso que se le va dar. Así mismo facilitará

el trabajo de manera eficiente, de esta manera se genere un ambiente agradable y saludable. (Manchego, 2009)

Creación de codificación.

Facilitará la localización de los materiales en un área determinada del mismo modo las empresas utilizan sistemas de codificación de materiales. La creación de codificación facilita la administración de los materiales clasificar los artículos que permita procedimientos de almacenaje adecuado operacionalización y control eficiente de las existencias. (Reyna, 2015)

Controles visuales

Control visual es una técnica empleada donde se realiza una actividad o proceso que sea más fácil mediante el uso deliberado de las señales visuales. Puede de ser de muchas formas desde la ropa de distintos colores para diferentes equipos. El control visual se da de manera muy eficaz la información para la toma de decisiones, es muy a menudo sobre la situación de pantallas de datos textuales o numéricos puede ser comprendido a simple vista y por lo tanto más posibilidades de ser efectivo para comunicar el mensaje deseado. (Salazar, 2014)

Localizar lugares de difícil limpieza

Significa en cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de seguridad aceptable, tiene que ser de importancia el asegurar y mantener el orden y la limpieza son numerosos los accidentes que se produce por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o desperdicio. En ello se puede construir cuando se trata de productos inflamables o combustibles un factor importante de riesgo de incendio que ponga en peligro la vida de los ocupantes, bienes patrimoniales. El RD. 486/1997 se establece las disposiciones mínimas de seguridad y salud, obligando mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados. (Ardanuy, 2012)

Cronograma de limpieza

Son secuencias a seguir en el área de trabajo o lugares establecido a base de un programa de orden, aseo y limpieza se basa en la representación de acciones que son principios en el trabajo que son factores de gran importancia para la salud, la seguridad, la calidad, la productividad, la protección del medio ambiente y la competitividad de la empresa. Como tal son esenciales para conseguir la eficiencia personal y organizacional por que ayudara a optimizar el tiempo y a reducir los costos de operación. (Olivera, 2010)

Elaboración del manual de limpieza y mantenimiento

El manual de limpieza es el cumplimiento adecuado de funciones asegura el logro de objetivos del mismo, está dirigido a asegurar un ambiente limpio y seguro. Además, es una herramienta que forma parte de la institución tanto en

el nivel operativo como en el de supervisión para el bienestar común de los trabajadores. Así mismo a nivel de toda la organización el manual de limpieza debe servir como una política de conocimiento acerca de la correcta utilización de los materiales, equipos e insumos. (Arregui, 2007)

Reconocimiento de normas y procedimientos

Están constituidas por patrones más específicos de conductas que se deriven de las políticas y que deben ser cumplidas por el personal. Las normas generales es un conjunto de reglas que funcionan como guías concretas y autorizadas de acción, que hace que un gerente o supervisor tenga que decidir sobre todos los asuntos cada vez que suceden. (Organizacional, 2011)

Creación de estándares

Los estándares son criterios de desempeño, son los puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establece medidas de desempeño para que los administradores reciban indicios como van las cosas y no tenga que vigilar cada paso en la ejecución de los planes. Son puntos de referencia respecto de los cuales se mide el desempeño. (González H. J., 2010)

Asignación de responsabilidades

La asignación de responsabilidades es importante que las personas a quienes se asigne una responsabilidad estén plenamente conscientes de ella, y que

conozcan la relación que tiene con otras actividades. Por ello sería muy útil que se preparen y distribuyan manuales y listas de verificación de las diferentes actividades. Enfatizar el aspecto personal de la asignación de responsabilidades de manera positiva ayudara a mejorar el desempeño de la misma. Así mismo podrá fomentar la superación personal y el desempeño general. (Perez, 2017)

Crear cultura de mejora

Para instaurar una cultura de trabajo enfocada en la mejora continua no se debe implantar grandes proyectos de mejora, es preferible iniciar por iniciativas cortas y que aseguren cambios rápidos. La mejora continua piensa constantemente como poder mejorar la organización, busca como mejorar los procesos internos responder con mayor agilidad a las necesidades de sus clientes tanto interno como externo. La cultura de una organización es el conjunto de normas no escritas que reflejan actitudes, valores y comportamientos de todos los empleados. El cambio de cultura es una parte integral que no debería verse como una parte separada de la gestión de la calidad. (Lacalle, 2008)

Capacitación continúa

La capacitación continua no es solamente responsabilidad de la empresa sino también es responsabilidad de los empleados que están obligados a desempeñar sus funciones de manera efectiva. Creer que la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad de contar con un personal

calificado y productivo. Los empleados también tienen responsabilidades en mejorar sus capacidades para desenvolverse adecuadamente en sus funciones. La capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional a la vez redundando en beneficios para la empresa y sus empleados directamente beneficiados. (aztlan, 2013)

Reconocer logros

El reconocimiento de logros es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, que origina positivos cambios para la organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz se están reforzando las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados. Es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente, nada motiva más que el éxito. Por tanto, cuando el trabajador recibe un reconocimiento mejora su desempeño laboral, dijo Ricardo Pino. (Pino, 2009)

III. Metodología

3.1. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental transeccional, en cual la variable en estudio se levantó sin manipular. El nivel de investigación cuantitativo, porque que se utilizó técnicas y medición de variables. En cuanto al tipo de investigación descriptiva, porque se buscó describir la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las MYPES del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso

doméstico del distrito de Huaraz. El estudio fue transeccional o transversal, porque se tomó los datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio fueron los empleados de las MYPES del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz. Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual se eligió a 16 establecimientos que tenían la denominación de carpintería, a los cuales se les consultó sobre la cantidad de empleados los cuáles son un total de 26 empleados. (Fuente: SUNAT de Huaraz /mesa de partes - 2015)

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los empleados de las carpinterías del distrito de Huaraz. El nivel de gestión de calidad de las 5S se midió sobre la base de 15 atributos los cuales poseen 5 alternativas de respuesta (escala de Likert): Siempre (1) Casi siempre (2) a veces (3) casi nunca (4) Nunca (5) se usó un cuestionario que fue validado por 5 docentes de la escuela de administración 2015.

3.4. Plan de análisis

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

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

| Variable | | Definición Operacional | | | Escala de medición |
|--------------|---|--------------------------|---|---|--------------------|
| | | Dimensiones | | Indicadores | |
| Denominación | Definición Conceptual | Denominaciones | Definiciones | Denominaciones | |
| 5S | <i>Es una herramienta que permite producir, el cual es el movimiento 5S</i> | Seiri | Se refiere separar los materiales necesarios de los innecesarios y eliminar. | Identificar elementos innecesarios. | Lidekert |
| | | | | Inventario de equipos y materiales. | |
| | | | | Señalización. | |
| | | Seiton | Organizar de manera eficiente el espacio de trabajo, ubicando e identificando los materiales para facilitar y hacer más rápida su localización. | Marcación de ubicación | |
| | | | | Creación de codificación. | |
| | | | | Controles visuales. | |
| | | Seiso | Se refiere a identificar y eliminar las fuentes de suciedad, para mantener limpios los lugares de trabajo, las herramientas y los equipos. | Localizar lugares de difícil limpieza. | |
| | | | | Cronograma de limpieza | |
| | | | | Elaboración del manual de limpieza y mantenimiento. | |
| | | Seiketsu | Distinguir fácilmente las situaciones anormales, mediante normas sencillas y visibles para todos. Mantener y mejorar los logros obtenidos. | Reconocimiento de normas y procedimientos | |
| | | | | Creación de estándares | |
| | | | | Asignación de responsabilidades. | |
| Shitsuke | Es trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas. | Crear cultura de mejora. | | | |
| | | Capacitación continua. | | | |
| | | Reconocer los logros. | | | |

3.6. Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Variable | Metodología y diseño de la investigación | Instrumento y procesamiento |
|--|--|-----------|---|--|
| <p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito Huaraz, 2015?</p> | <p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro Fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas, del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz. ▪ Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso | <p>5S</p> | <p>Tipo y Nivel:</p> <p>Es cuantitativo descriptivo, porque se buscó describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las MYPE del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental (Transeccional o Transversal), porque se recolectaron los datos en un solo tiempo único.</p> | <p>Técnica:</p> <p>-Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>-Cuestionario.</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | doméstico del distrito de Huaraz. | | | |
|--|---|--|--|--|

3.7. Principios éticos

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

IV. Resultados

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

Datos generales de los empleados encuestados.

Tabla 1. *Distribución según ocupación.*

| Ocupación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------|------------------------|------------------------|-------------------------------------|
|-----------|------------------------|------------------------|-------------------------------------|

| | | | |
|--------------------------|----|-------|-------|
| Trabajador dependiente | 14 | 53,8 | 53,8 |
| Trabajador independiente | 12 | 46,2 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

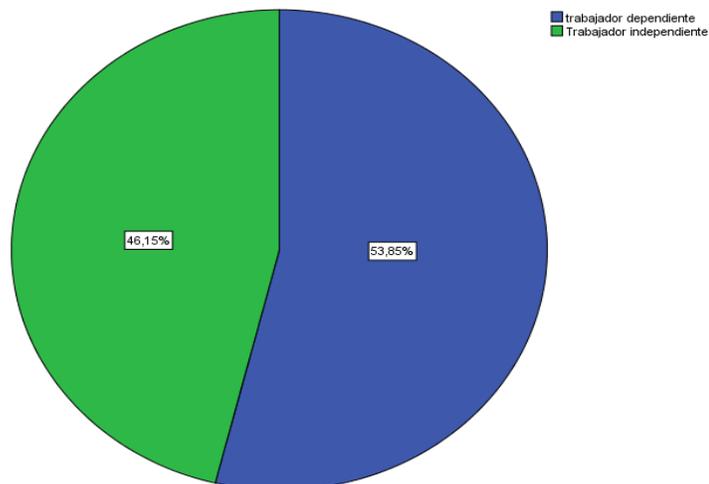


Figura 1. *Distribución según ocupación.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 53.85% son trabajadores dependientes, y el 46.15% son trabajadores independientes, siendo el 100% de los empleados encuestados.

Resultados respecto a las 5S

Tabla 2. *Distribución según la apreciación de la eliminación de los elementos innecesarios en el área de trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Siempre | 3 | 11,5 | 11,5 |
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 15,4 |
| A veces | 8 | 30,8 | 46,2 |
| Casi nunca | 7 | 26,90 | 73,10 |
| Nunca | 7 | 26,90 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

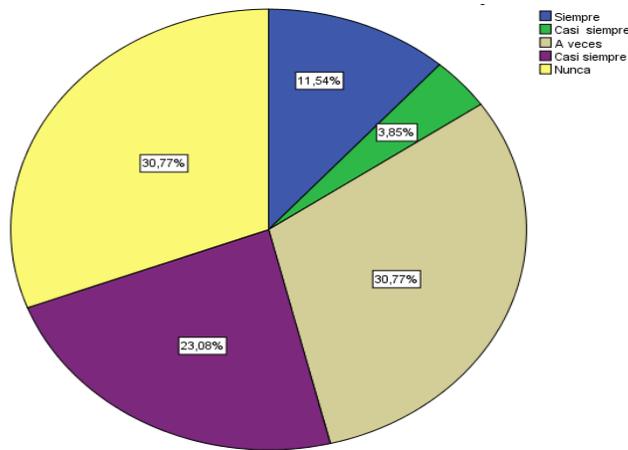


Figura 2. *Distribución según la apreciación de la eliminación de los elementos innecesarios en el área de trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 30,80% manifiesta que a veces eliminan los elementos innecesarios del área de trabajo, seguido por un 26,90% manifiesta que casi nunca, un 26,90% manifiesta que nunca, un 11,50% manifiesta que siempre, un 3,80% manifiesta que casi siempre.

Tabla 3. *Distribución según la apreciación de la disposición de herramientas y equipos que requiere para su trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 2 | 7,7 | 7,7 |
| A veces | 20 | 76,90 | 88,6 |
| Casi nunca | 2 | 7,7 | 96,3 |
| Nunca | 2 | 7,7 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

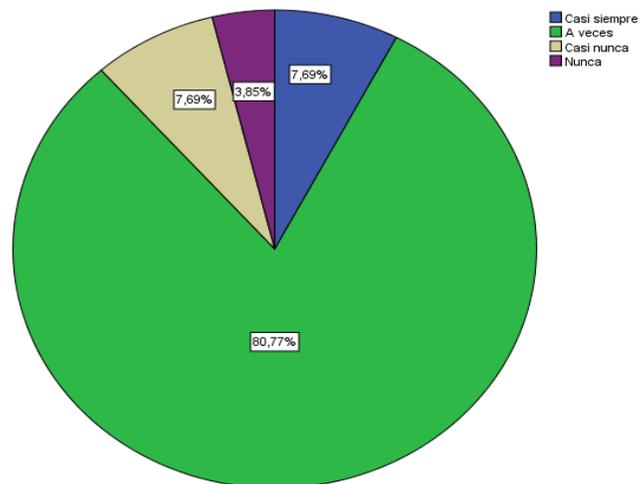


Figura 3. *Distribución según la apreciación de la disposición de herramientas y equipos que requiere para su trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 76,90% manifiesta que a veces está a su disposición las herramientas y equipos que requieren para su trabajo, seguido por un 7,70% que manifiesta que casi nunca, un 7,70% manifiesta que casi nunca, un 7,70% manifiesta que casi siempre.

Tabla 4. *Distribución según la apreciación los corredores y áreas de trabajo son los suficientemente limpias y señalados.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 2 | 7,7 | 7,7 |
| A veces | 3 | 11,5 | 19,2 |
| Casi nunca | 9 | 34,6 | 53,8 |
| Nunca | 12 | 46,2 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

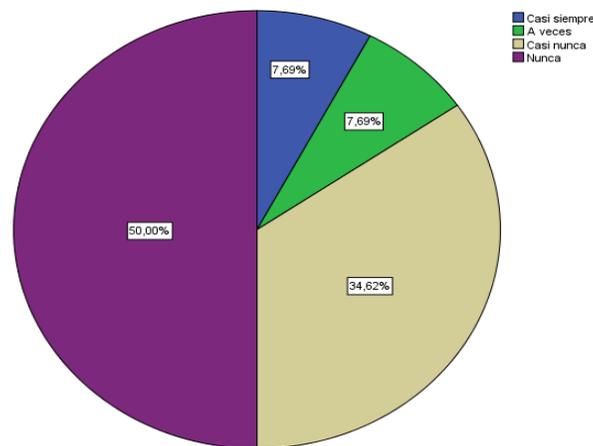


Figura 4. *Distribución según la apreciación los corredores y áreas de trabajo son los suficientemente limpias y señalados.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 46,20% manifiesta que nunca los corredores están suficientemente limpios y señalados, seguido por un 34,60 % manifiesta que casi nunca, un 11,50% manifiesta que a veces, un 7,70 % manifiesta casi siempre.

Tabla 5. *Distribución según la apreciación toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| Casi siempre | 4 | 15,4 | 19,2 |
| A veces | 20 | 76,9 | 96,2 |
| Casi nunca | 1 | 3,8 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

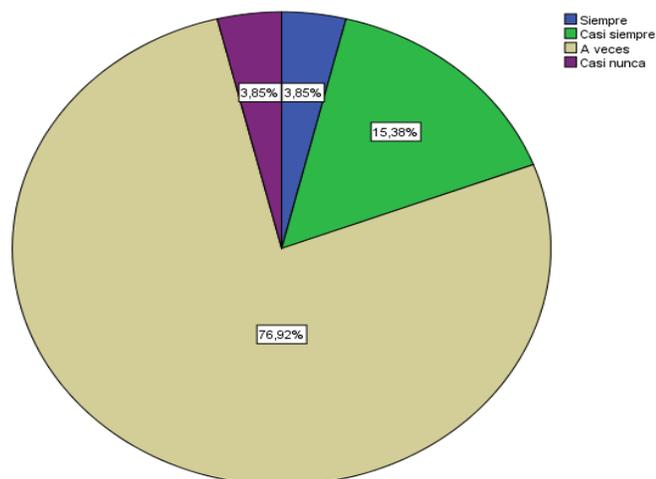


Figura 5. *Distribución según la apreciación toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 76,90 % manifiesta que a veces toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo, seguido por un 15,40 % manifiesta que casi siempre, un 3,80 % manifiesta que siempre, un 3,80 % manifiesta que casi nunca.

Tabla 6. *Distribución según la apreciación existen rotulados de identificación por equipos, herramientas y materiales.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi nunca | 1 | 3,80 | 3,8 |
| Nunca | 25 | 96,20 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

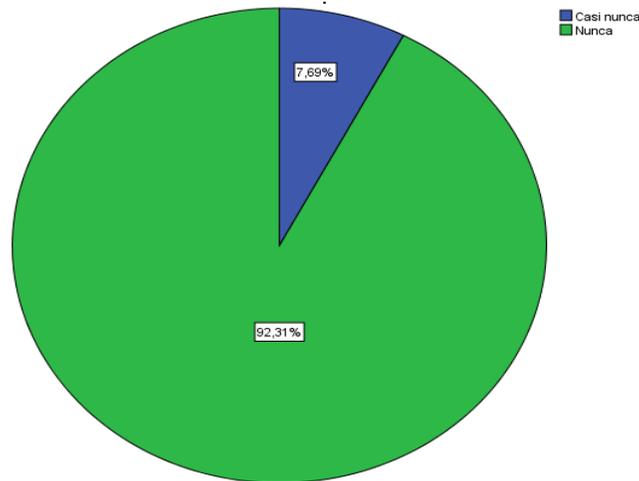


Figura 6. *Distribución según la apreciación existen rotulados de identificación por producto.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 96,20% manifiesta que nunca existen rotulados de identificación por equipos, herramientas y materiales, seguido por un 3,80% manifiesta que casi nunca.

Tabla 7. *Distribución según apreciación existe en el área de trabajo inconvenientes por falta de orden y limpieza.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| A veces | 12 | 46,2 | 50,0 |
| Casi nunca | 5 | 19,2 | 69,2 |
| Nunca | 8 | 30,8 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

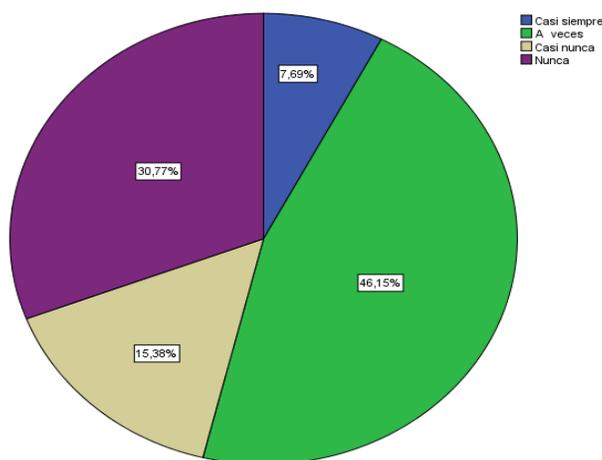


Figura 7. *Distribución según apreciación existe en el área de trabajo inconvenientes por falta de orden y limpieza.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 46,20 % manifiesta que a veces existe en el área de trabajo inconvenientes por falta de orden y limpieza, seguido por un 30,80 % que manifiesta que nunca, un 19,20% que manifiesta que casi nunca, un 3,80% que manifiesta que casi siempre.

Tabla 8. *Distribución según apreciación al terminar la jornada laboral, el área de trabajo se queda sucia y desordenado.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Siempre | 12 | 46,2 | 46,2 |
| Casi siempre | 10 | 38,5 | 84,6 |
| A veces | 4 | 15,4 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

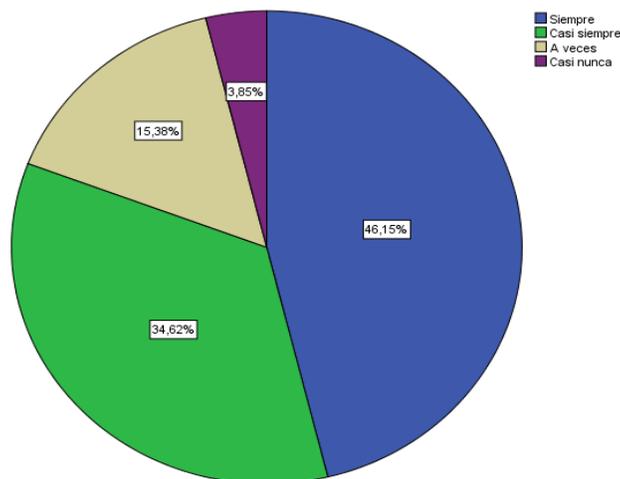


Figura 8. *Distribución según apreciación al terminar la jornada laboral, el área de trabajo se queda sucia y desordenado.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 46,20 % manifiesta que siempre al terminar la jornada laboral el área de trabajo se queda sucia y desordenado, seguida por un 38,50% manifiesta que casi siempre, un 15,40% manifiesta que a veces.

Tabla 9. *Distribución según apreciación existen cronogramas de actividades de limpieza por área de trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 2 | 7,7 | 7,7 |
| A veces | 1 | 3,8 | 11,5 |
| Casi Nunca | 13 | 50,0 | 61,5 |
| Nunca | 10 | 38,5 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

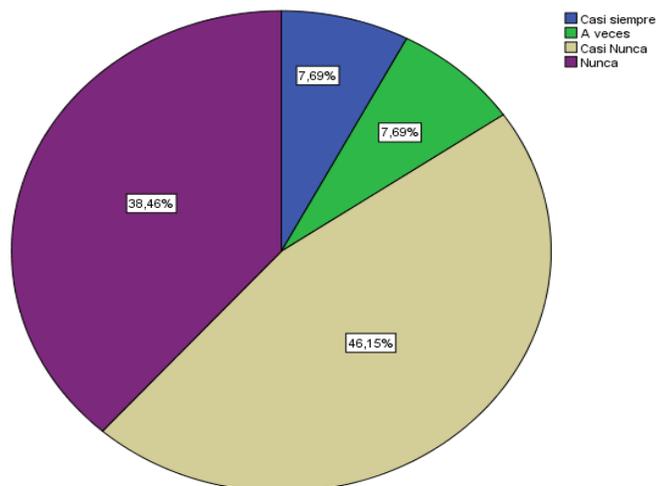


Figura 9. *Distribución según apreciación existen cronogramas de actividades de limpieza por área de trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 50,0% manifiesta que casi nunca existe cronograma de actividades de limpieza en área de trabajo, seguida por un 38,50 % manifiesta que nunca, un 7,70 % manifiesta que casi siempre, un 3,80% está manifiesta que a veces.

Tabla 10. *Distribución según apreciación se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Siempre | 2 | 7,7 | 7,7 |
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 11,5 |
| A veces | 21 | 80,8 | 92,3 |
| Casi nunca | 1 | 3,8 | 96,2 |
| Nunca | 1 | 3,8 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

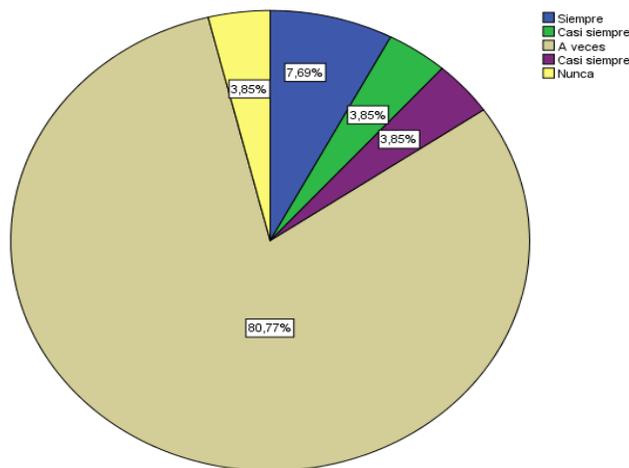


Figura 10. *Distribución según apreciación se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 80,80 % manifiesta que a veces se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo, seguida por un 7,70 % manifiesta que siempre, un 3,80 % manifiesta que casi siempre, un 3,80 % está manifiesta casi nunca, un 3,80% nunca.

Tabla 11. *Distribución según apreciación conozco los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo en forma ordenada.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|---------|------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| A veces | 1 | 3,8 | 7,7 |
| Nunca | 24 | 92,3 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

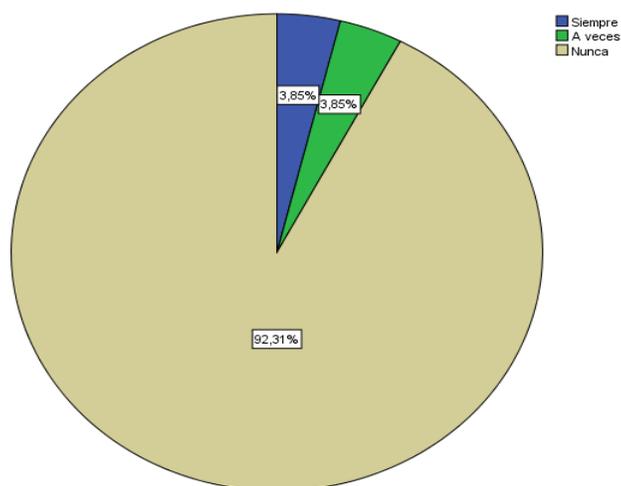


Figura 11. *Distribución según apreciación conozco los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo en forma ordenada.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 92,30% manifiesta que nunca conocen los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo en forma ordenada, seguida por un 3,80% manifiesta que siempre, un 3,80% manifiesta que a veces.

Tabla 12. *Distribución según apreciación se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| A veces | 10 | 38,5 | 42,3 |
| Casi nunca | 6 | 23,1 | 65,4 |
| Nunca | 9 | 34,6 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

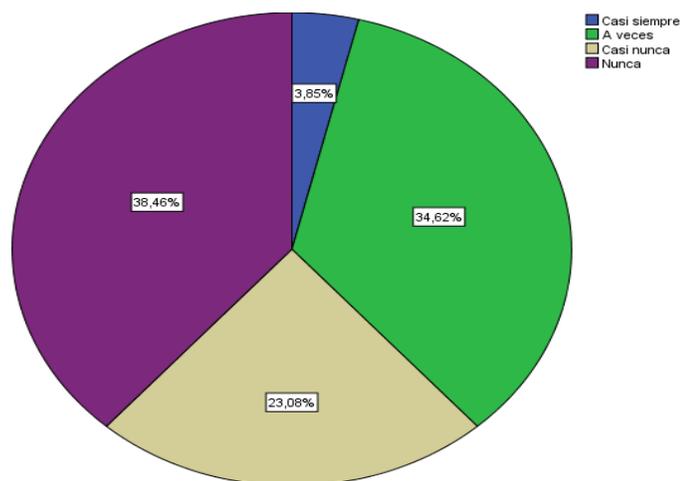


Figura 12. *Distribución según apreciación se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 38,50% manifiesta que nunca se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad, seguida por un 34,60% manifiesta que a veces, un 23,10% manifiesta que casi nunca, un 3,80% manifiesta que casi siempre.

Tabla 13. *Distribución según apreciación están asignadas las responsabilidades de limpieza.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 2 | 7,7 | 7,7 |
| A veces | 1 | 3,8 | 11,5 |
| Casi nunca | 12 | 46,2 | 57,7 |
| Nunca | 11 | 42,3 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

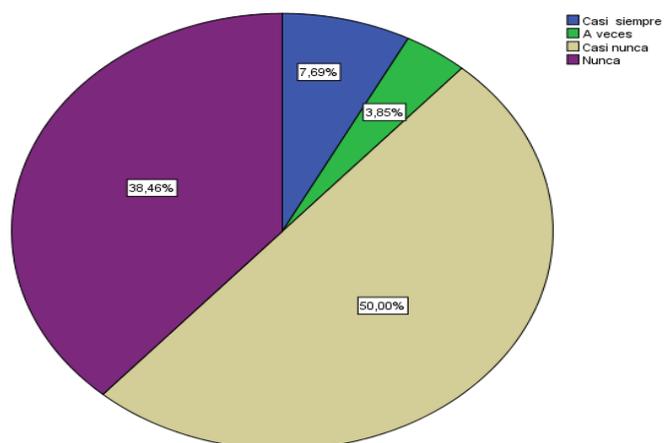


Figura 13. *Distribución según apreciación están asignadas las responsabilidades de limpieza.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 46,20% manifiesta que casi nunca están asignadas las responsabilidades de limpieza, seguida por un 42,30% manifiesta que nunca, un 7,70% manifiesta que casi siempre, un 3,80% manifiestan a veces.

Tabla 14. *Distribución según apreciación generalmente sigue los procedimientos indicados para la conservación del área de trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| A veces | 2 | 7,7 | 11,5 |
| Casi nunca | 7 | 26,9 | 38,5 |
| Nunca | 16 | 61,5 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

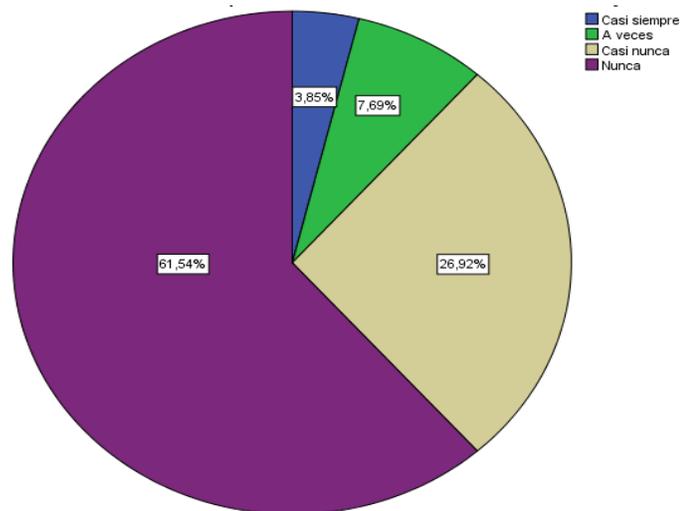


Figura 14. *Distribución según apreciación generalmente sigo los procedimientos indicados para la conservación de mi área de trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 61,50% manifiesta que nunca generalmente siguen procedimientos indicados para la conservación del área de trabajo, seguida por un 26,90% manifiesta que casi nunca, un 7,70% manifiesta que a veces, un 3,80% manifiesta que casi siempre.

Tabla 15. *Distribución según apreciación la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| A veces | 9 | 34,6 | 38,5 |
| Casi nunca | 12 | 46,2 | 84,6 |
| Nunca | 4 | 15,4 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

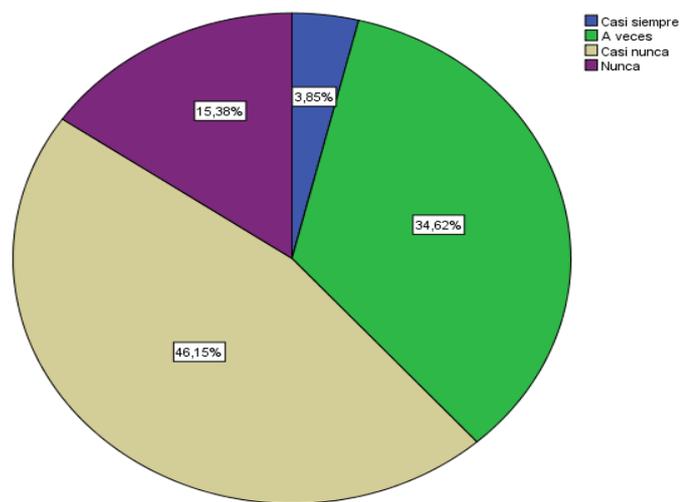


Figura 15. *Distribución según apreciación la organización realiza capacitaciones como practica de autodisciplina.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 46,20% manifiesta que casi nunca la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina, seguida por un 34,60% manifiesta que a veces, un 15,40% manifiesta que nunca, un 3,80% manifiesta que casi siempre.

Tabla 16. *Distribución según apreciación los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo.*

| | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Casi siempre | 1 | 3,8 | 3,8 |
| A veces | 3 | 11,5 | 15,4 |
| Casi nunca | 16 | 61,5 | 76,9 |
| Nunca | 6 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | |

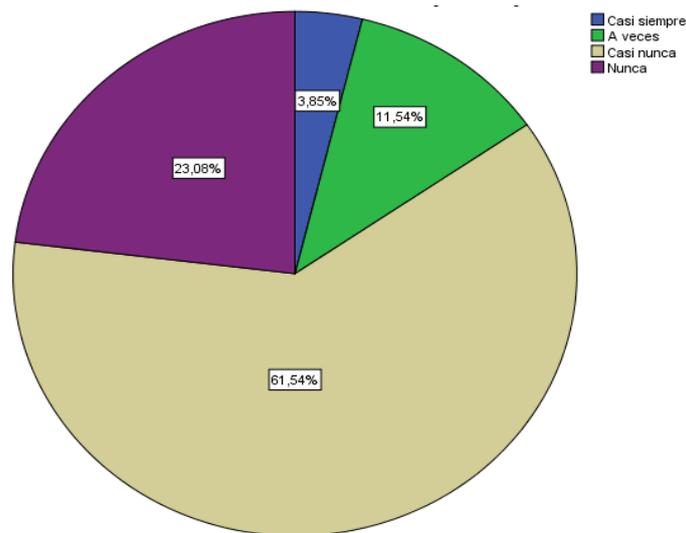


Figura 16. *Distribución según apreciación los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo.*

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 61,50% manifiesta que casi nunca los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo, seguida por un 23,10% que manifiesta que nunca, un 11,50% manifiesta que a veces, un 3,80% manifiesta que casi siempre.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

En cuanto a los datos generales el 53,80% son trabajadores dependientes, el 46,20% son trabajador independiente, siendo el 100% de los empleados encuestados.

Respecto a la calidad de las 5S:

El 30,80% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, señalan que a veces eliminan los elementos innecesarios del área de trabajo. **(ver gráfico 2)**. De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan que los desperdicios que quedan en el área de trabajo no son eliminados. En realidad, se manifiesta en la investigación de Espejo (2011), donde se identificaron como elementos innecesarios para su eliminación el 62,00%, manifiesta un bajo nivel de orden y limpieza; ya que esto obstaculiza el trabajo y no se mantiene las herramientas de manera ordena. Sin embargo, Marín (2017), en su estudio de la su tesis con la implementación de la 5S muestra el 71.12% de objetos limpiados, esto quiere decir que implementado las herramientas 5S se puede lograr mejoraras considerables, evitando la pérdida para la búsqueda de las misma.

El 76,90% del total de empleado del rubro de fabricación de muebles de uso doméstico, manifiesta que a veces está a su disposición las herramientas y equipos que se requiere para su trabajo. **(ver gráfico 3)** de estos resultados se

puede observar que la mayoría de los empleados encuestados manifiestan que no están bien clasificados las herramientas y equipos de trabajo se encuentra en desorden, lo cual no ha facilitado regresar a su lugar los objetos que se ha utilizado. Lozano (2015), en su investigación menciona que existe el 46,00 % que no está a su disposición los materiales, herramientas, y equipos, lo cual ha generado movimientos innecesarios en el área de trabajo. Así mismo Espejo (2011), indica en su investigación de fabricación de artículos de escritura el 96,00% les cuesta ubicar los materiales. Por lo tanto, es importante mencionar que los elementos necesarios estén en sitios donde se pueda encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retornarlos a donde corresponde.

El 46,20% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, señalan que a veces existe en el área de trabajo inconveniente por falta de orden y limpieza. **(ver gráfico 7)**. De estos resultados se puede mencionar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan que surgen inconvenientes por la ausencia del orden y limpieza. González (2013), en su estudio según los resultados el 100% menciona que existen inconvenientes a causas de la usencia de la organización, y limpieza. Sin embargo, Ñañaacchuari (2017), según su estudio identificó el 70% clasificación, el 40,00% orden, y el 15,00% limpieza, donde conforman el nivel mínimo en área de trabajo, ya que de estos surgen inconvenientes por ende los clientes mostraran su insatisfacción.

El 46,20% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, estás señalan que siempre al terminar la jornada laboral el área de trabajo se queda sucia y desordenada. **(ver gráfico 8)**. Estos resultados nos

muestran que la mayoría de los empleados manifiesta que siempre queda desordenada y sucia el área de trabajo al finalizar la jornada laboral, debido a que las actividades de limpieza lo dejan para el día siguiente, resultado por Guachisaca (2009), donde indica en su estudio de tesis según resultado menciona el 15,00% una mejora del personal que tomó conciencia de la importancia de no acumular objetos innecesarios en el área de producción, ya que las 5S organizan y estandariza cualquier lugar de trabajo, creando un ambiente físico adecuado para actividades de mejora, además de influenciar favorablemente en el comportamiento de todo el personal de trabajo.

El 96,20% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, señalan que no existe rótulos de identificación por equipos, herramientas (**ver gráfico 6**). En base a los resultados la mayoría de los empleados consideran que no existe identificación de materiales, resultado encontrado por González (2013), indica en su investigación de su tesis los colaboradores consideran el 34,00% la búsqueda de suministros es por rotulación, el 33,00% lo hace preguntado, y otro 33,00% por la ultima ubicación. es decir que los materiales equipos herramientas no tienen rótulos de identificación. Por lo tanto, si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada.

El 38,50% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, está señalan que no se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad (**Ver gráfico 12**). Estos resultados nos muestran que la mayoría de los empleados manifiesta que no hay procedimiento o técnicas que

cumplir para obtener mejores producto, resultado encontrado por Acevedo (2005), en estudio de tesis se obtuvieron los siguientes resultados la calidad (A) por el 29,00% la calidad (B) por el 40,00% la calidad (C) por el 13,00% y la calidad (Z) por el 2,00% donde se refleja la gran diferencia de un sistema de control de calidad en el cual debe tener en cuenta los principios de calidad para la implementación del sistema, sin embargo los principios 5S buscara construir sitios de trabajo ordenados, pulcros y seguros, lo cual trae como consecuencia, resultados superiores en el negocio.

El 46,20% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, estás señalan que casi nunca la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina. **(ver gráfico 15)**. Estos resultados nos muestran que la mayoría de los empleados manifiesta que no existe capacitaciones para aumentar la productividad por parte de los gerentes, jefes y dueños, resultado encontrado por González (2015), en su estudio de tesis según los resultados obtenidos con la implementación de la metodología el 100% realiza eventualmente capacitaciones para alcanzar los estándares de calidad con el fin de aumentar la productividad, flexibilizarla, disminuir los despilfarros, en definitiva poner en práctica mejoras de la productividad para conseguir que esta sea lo más eficiente posible. De tal manera que las capacitaciones generen el compromiso personal para que estas empresas sean el modelo de organización.

V. Conclusiones

A través del presente trabajo se ha llegado a las siguientes conclusiones las cuales se arribaron en parte del trabajo de la investigación.

En relación al objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz 2015. En respuesta a este objetivo se observa resultados que muestra que el mayor porcentaje de empleados consideran que no hay una cultura nueva a efectos de incluir el mantenimiento del orden, la limpieza e higiene como un factor esencial dentro del proceso productivo. Las 5S permite que en cualquier área en la que se aplique se obtenga una mejora inmediata.

En relación a las características de los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos son trabajadores independientes, son varones. Este grupo de trabajadores en particular están mayormente expuestos a riesgos y accidentes.

En relación a las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz. Permitirá una mejora continua en aspectos como el orden, la limpieza

estandarización del sitio de trabajo en cuanto a sus procesos de manera precisa de todos los pasos se podrá obtener una mejora global.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, J. P. (2005). Diseño de un sistema de control de calidad para la especie de madera de pino, en el aserradero "San Jorge", en el departamento de Jalapa. Universidad de san Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1416_IN.pdf
- Andre Nataly, M. E. (2009). Implementacion de una fabrica comercializadora y distribuidora de una linea contemporanea de muebles. Guayaquil. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10675/1/D-39734.pdf>
- Ardanuy, T. P. (14 de Septiembre de 2012). Empresa y limpieza. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_481.pdf
- Arregui, J. (2007). Elaboracion de manual de mantenimiento de equipos para la empresa astivenca. <http://159.90.80.55/tesis/000134938.pdf>, Sartenejas.
- 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
- Calua, C. N. (2016). Factores que desalientan la formalización de los. http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621084/6/GARCIA_GN.pdf, Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/m/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf>
- Canela, C. M. (2005). Gestión de la calidad. Barcelona: Universidad Politecnica de Catalunya, SL. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=jpiQg0LLtJ4C&pg=PA8&dq=gestion+de+calidad+DEFINICION&hl=es&sa=X&ei=Am9bVZaEIJPmgwT4pIGYDg&ved=0CEIQ6AEwBA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20DEFINICION&f=true>

- Chikis, L. D. (25 de abril de 2017). <https://prezi.com/8lms31p5adcv/inventarios-de-materiales-y-equipos/>. Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de <https://prezi.com/8lms31p5adcv/inventarios-de-materiales-y-equipos/>
- Cura, M. H. (2005). Las 5S una filosofía de trabajo, una filosofía de vida. Argentina.
- Díaz, Y. (2014). Metodología 5s de gestión de calidad. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2014/05/13/metodologia-5s-de-gestion-de-la-calidad/>
- Dorbessan, J. R. (2001). Las 5S, herramientas de cambio. Argentina. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/163356170/Las-5S-herramientas-de-cambio-Jose-Ricardo-Dorbessan-1ra-Ed>
- Durán, M. U. (1992). Gestión de calidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A. Obtenido de https://books.google.es/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+5s&hl=es&sa=X&ei=l_aUVKPjI8imgwTI4YHoDw&ved=0CDMQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false
- Echegoyen, H. H. (2004). Sistema de Gestión de Calidad de las 5S : una Filosofía de Calidad.
- El Comercio. (11 de Agosto de 2014). <http://elcomercio.pe>. (E. E. Comercio, Editor) Obtenido de <http://elcomercio.pe>: <http://elcomercio.pe/lima/accidentes/sjl-incendio-consume-fabrica-papeles-higienicos-y-maderera-noticia-1748986>
- Espejo, R. L. (2011). Aplicación de herramientas y técnicas e la productividad en una planta de fabricación de artículos de escritura. Barcelona. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/11140/1/Volum_I.pdf
- Fernández, J. A. (27 de setiembre de 2013). [/www.diariocordoba.com](http://www.diariocordoba.com). (e. p. Córdoba, Ed.) Muere un carpintero al saltar una pieza de una máquina de su taller, pág. 1. Obtenido de [/www.diariocordoba.com](http://www.diariocordoba.com): http://www.diariocordoba.com/noticias/cordobaprovincia/muere-carpintero-saltar-pieza-maquina-taller_831932.html

- González, H. J. (2010). Estandares de learning. <http://www.cc.uah.es/hilera/GuiaEstandares.pdf>.
- González, L. J. (2013). “Las 5 “S” una herramienta para mejorar para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administracion tributaria en la region occidente. TRIBUTARIA EN LA REGIÓN OCCIDENTE”. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>
- Guachisaca, G. C. (2009). Implementacion de 5S como una metodologia de mejora en una empresa de elaboracion de pinturas. Guayaquil: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/13458/3/Implementaci%C3%B3n%20de%205S.pdf>
- Guerrero, C. A., & Rodriguez, M. B. (2009). Implementacion de 5S como una metodologia de mejora en una empresa de elaboracion de pinturas. Guayaquil: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/13458/3/Implementaci%C3%B3n%20de%205S.pdf>
- Lacalle, A. (Noviembre de 2008). Gestión del conocimiento. Obtenido de Gestión del conocimiento: <http://albertolacalle.com/gestion/cultura-empresa.htm>
- Ley Nª 28015. (2003). Ley de promocion y formalizacion de la micro y pequeña empresa. <https://alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>, Lima.
- Lozano, R. M. (2015). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa calzados león en el año 2015. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/181/reyes_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manchego, A. S. (21 de Septiembre de 2009). SlideShare. Obtenido de LinkedIn SlideShare: <https://es.slideshare.net/sandramanchego2009/manual-par-a-al-macenes>

- Manufacturing, L. (18 de septiembre de 2008). esp.blogspot.com. Obtenido de esp.blogspot.com: <http://lean-esp.blogspot.com/2008/09/qu-son-las-5s.html>
- Marín, Z. A. (2017). Implementación de las 5 “S” para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martin De Porres, 2017. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1363/Mar%C3%ADn_ZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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/>
- Ñañacchuari, S. P. (2017). Implementacion de las 5S para mejorar la productividad en el area de almacen de la empresa pinturas bilcolor SAC, los olivos 2017. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2000/%C3%91a%C3%B1acchuari_SP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivera, A. (2010). Limpieza y desinfeccion de superficies. Basil. Obtenido de <http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/Limpiezahospitaldic2010.pdf>
- Organizacional, D. d. (2011). Manual de políticas, normas y procedimientos. Guatemala. Obtenido de <http://ddo.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2015/02/Instructivo-Manual-Normas-y-Procedimientos-2011.pdf>
- Pantaleon, R. A. (2009). “Caracterizaon de la fabricacion de muebles de madera, en e municipio de la union del estado de guerrero. Mexico. Obtenido de http://www.chapingo.mx/dicifo/tesislic/2009/rodriguez_pantaleon_amado_2009.pdf
- Perez, J. (2017). Scribd. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/38862534/Asignacion-de-responsabilidades>

- Pino, R. (20 de Agosto de 2009). Ejecutiva. Obtenido de Ejecutiva:
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Rajadell, C. M., & G. (2009). Lean manufacturing, la evidencia de una necesidad. Obtenido de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3196599>
- República. (22 de Octubre de 2014). 250 carpinteros de lima y loreta recibirán certificados por competencia laboral. La republica, pág. 1. Obtenido de
<http://www.larepublica.pe/22-10-2014/250-carpinteros-de-lima-y-loreto-recibiran-certificados-por-competencia-laboral>
- Rey, S. L. (2006). Implantación de un sistema de calidad. España: Ideaspropias editorial. Obtenido de
<https://books.google.es/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PA1&dq=gestion+de+calidad+DEFINICION&hl=es&sa=X&ei=Am9bVZaEIJPmgwT4pIGYDg&ved=0CD0Q6AEwAw#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20DEFINICION&f=false>
- Reyna, R. G. (12 de julio de 2015). Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de
<https://es.scribd.com/doc/86950468/Codificacion-de-mercancia>
<https://es.scribd.com/doc/86950468/Codificacion-de-mercancia>
- Rodríguez, H. V. (2004). Manual de implementación del programa 5s. Obtenido de
<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/5s.htm>
- Rosales, U. (2013). Implementación de la metodología 5S para incrementar la productividad en unidades operativas industriales. Obtenido de
<https://es.scribd.com/doc/226974966/Proyecto-de-Tesis-5s>
- Sacristán, F. R. (2005). las 5S. Orden y Limpieza en el Puesto de Trabajo. Madrid, España: FC Editorial.

- Salazar, L. B. (07 de Agosto de 2014). Ingenieria industrial. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/lean-manufacturing/andon-control-visual/>
- Sanchez, B. B. (2004). Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
- Sarango. (26 de Noviembre de 2014). RPP Noticias. Incendio en maderera y carpinteria deja cuantiosas perdidas, pág. 1. Obtenido de http://www.rpp.com.pe/2012-11-26-chimbote-incendio-en-maderera-y-carpinteria-deja-cuantiosas-perdidas-noticia_543670.html
- Tello, C. (2014). Financiaminto del capital de trabajo para contribuir al crecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresas. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/760/tello_lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urbano, V. R. (2013). Implementacion de la metodologia de 5S para incrementar la productividad en unidades operativas industriales. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/226974966/Proyecto-de-Tesis-5s>
- Vigo, F. d. (16 de Enero de 2013). www.farodevigo.es. El dueño de una carpintería, a juicio por un accidente laboral. Obtenido de [www.farodevigo.es: http://www.farodevigo.es/gran-vigo/2013/01/16/dueno-carpinteria-juicio-accidente-laboral/741317.html](http://www.farodevigo.es/gran-vigo/2013/01/16/dueno-carpinteria-juicio-accidente-laboral/741317.html)
- Weinberger, V. K. (2009). Estrategia Para lograr y mantener la competitividad de la empresa. Obtenido de http://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc202_3.pdf. Nathan Associates Inc.

Anexos

Anexo 1. Población

| | FABRICACION DE MUEBLES DE USO DOMESTICO | DIRECCIÓN |
|-----------|--|---|
| 1 | CARPINT. MUEBLERIA ZARAGOZA | AV. INTEROCEANICA NRO. S.N BARRIO NUEVA FLORIDA |
| 2 | MADERERA Y CARPINTERIA LAS AMERICAS EIRL | AV. LAS AMERICAS NRO. 110 |
| 3 | MULTISERVICIOS ALVARADO | Pj. PROGRESO N° 117 |
| 4 | CARPINT.Y MUEBLERIA EL PINO | JR. CARAZ N° 299 |
| 5 | MUEBLES FAMUSA | JR. SAN MARTIN N° 640 |
| 6 | MADERERA Y CARPINTERIA DAVILA | LARREA Y LOREDO N°761 |
| 7 | MULTISERVICIOS MADERERA ANGELA | PARQ. 31 DE MAYO S/N |
| 8 | CARP. MUEBLER.AMIGO LOPEZ | BARRIO SOLEDAD BAJA s/n |
| 9 | MUEBLERIA Y SERV. MULTIPLES | AV. PEDRO A- VILLON N° 958 |
| 10 | CRUZ TORRES TOMAS MAURICIO | BELLO HORIZONTE N° 144 |
| 11 | MARCOS PICON JAIME ANTONIO | JUAN BAUTISTA N° 859 |
| 12 | MUEBLES GALAND E.I.R.L. | JR. SUCRE N° 832 |
| 13 | MUEBLES Y COLCHONES'CASA LINDA'E.I.R.L | JR. SAN MARTIN N° 571 |
| 14 | SANDOVAL CUISANO JULIAN FORTUNATO | JR. CARAZ N° 130 |
| 15 | SOLIS JAMANCA JAIME TOMAS | JR. CARAZ N° 126 |
| 16 | ZARZOSA DUEÑAS HONORATO AGUSTIN | AV. RAYMONDI N° 387 |

Encuestados: de las 16 empresas encuestadas con un total de empleados encuestados 26 de las más reconocidas en el distrito de Huaraz.

Fuente: SUNAT Huaraz / Meza de partes - 2015.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LAS MYPES
DEL SECTOR INDUSTRIA - RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE
USO DOMESTICO**

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

**CHARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR INDUSTRIA - RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE USO
DOMESTICO DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2015.**

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

INSTRUCCIÓN: Para cada ítem se considera las escalas de 1 a 5 donde:

| I. DATOS GENERALES | |
|---|---|
| 1. Sexo a. Masculino b. Femenino | 2. Ocupación a. trabajador dependiente b. trabajador independiente |

| | | | | |
|-------------|-----------------|-------------|----------------|-----------|
| 1.- Siempre | 2.-Casi siempre | 3.- A veces | 4.- Casi nunca | 5.- Nunca |
|-------------|-----------------|-------------|----------------|-----------|

| N° | ÍTEMS | PUNTUACIÓN | | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Elimina frecuentemente los elementos innecesarios en el área de trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿Está a su disposición las herramientas y equipos que requiere para su trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Los corredores y áreas de trabajo son suficientemente limpios y señalados? | | | | | |
| 4 | ¿Toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo? | | | | | |
| 5 | ¿Existen rotulados de identificación por equipos, herramientas y materiales? | | | | | |
| 6 | ¿Existe en su área de trabajos inconvenientes por falta de orden y limpieza? | | | | | |
| 7 | ¿Al terminar la jornada laboral el área de trabajo se queda sucia y desordenado? | | | | | |
| 8 | ¿Existen cronograma de actividades de limpieza por área de trabajo? | | | | | |
| 9 | ¿Se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Conoce los procedimientos o normas para la realización del trabajo en forma ordenada? | | | | | |
| 11 | ¿Se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad? | | | | | |
| 12 | ¿Están asignadas las responsabilidades de limpieza? | | | | | |
| 13 | ¿Sigue los procedimientos indicados para la conservación del área de trabajo? | | | | | |
| 14 | ¿La organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina? | | | | | |
| 15 | ¿Los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo? | | | | | |