

**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 DOMÉSTICO DE LA
CIUDAD DE CARAZ, 2015**

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

AUTOR:

JUAN CARLOS MENACHO CANO

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 DOMÉSTICO DE LA
CIUDAD DE CARAZ, 2015**

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

AUTOR:

JUAN CARLOS MENACHO CANO

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 de la ciudad de Caraz, 2015.

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

Dedicatoria

A Dios quien es el defensor del pueblo y de las cosas, el que me ha dado la fortaleza para permanecer y luchar cada día por lo que quiero alcanzar; este logro va dedicado a Él con mucho amor y cariño.

A mí hija Hali Arelys, por enseñarme a vivir la vida y a mi esposa por su apoyo absoluto en las cosas buenas y malas que la vida me ha dado hasta ahora.

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 de la ciudad de Caraz, 2015. Para el cual se identificó una población de 15 carpinterías donde se recogió la información necesaria utilizando un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño Transeccional, se tomó como muestra a 20 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario de 11 preguntas cerradas obteniendo los siguientes resultados: el 40,00% tienen grado de instrucción secundaria, el 40,00% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiestan que nunca existe un lugar para cada elemento; el 50,00% manifiestan que a veces cumplen constantemente las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional y por último el 40,00% manifiestan que nunca existe etiquetas para la identificación de productos y herramientas de trabajo. Finalmente, luego de haber realizado el análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta se concluye que en su mayoría de los trabajadores manifiestan que nunca utilizan las herramientas de las 5s porque no tienen un interés en cuando a la aplicación de las acciones en las actividades encomendadas, por lo cual existe desorden en el ambiente laboral, los procesos de producción fuera de tiempo.

Palabras clave: MYPE, las 5s y 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 - home furniture manufacturing sector in the city of Caraz, 2015. For which was identified a population of 15 carpentry where the necessary information was collected using a type and level of descriptive - quantitative research and a Transectional design, was taken as a sample to 20 workers to whom a questionnaire of 11 closed questions was applied obtaining the following results: 40.00% have a secondary level of education, 40.00% of employees surveyed in the household furniture manufacturing sector state that there is never a place for each element; 50,00% state that they sometimes comply with safety, hygiene and occupational health standards and, lastly, 40,00%, state that there are never labels for the identification of products and work tools. Finally, after having made the analysis of the results obtained through the survey, it is concluded that most of the workers state that they never use the tools of the 5s because they do not have an interest in when applying the actions in the entrusted activities, for which there is disorder in the work environment, production processes out of time.

Keywords: micro and small companies, 5s and furniture.

Contenido

Título de la Tesis.....	i
Hoja de firma del jurado y asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Contenido.....	vi
Índice de figuras y tablas	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Marco teórico	19
2.2.1.Gestión de calidad	19
2.2.2.Las 5s.....	20
2.2.3.Micro y pequeña empresa (MYPE).....	25
2.3. Marco conceptual.....	29
2.3.1.Ciudad	29
2.3.2.Ciudad de Caraz	29
2.3.3.Las 5s.....	30
2.3.4.Definiciones de las dimensiones 5s.....	31
2.3.5.Definición de indicadores.....	37
III. Metodología	42
3.1. Diseño de la investigación	42
3.2. El universo y muestra.....	42
3.3. Definición y operacionalización de variables	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.5. Plan de análisis.....	46
3.6. Matriz de consistencia.....	47
3.7. Principios éticos	48

IV. Resultados	49
4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores	49
4.2. Resultados respecto a de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s.....	52
4.3. Análisis de resultados	63
IV. Conclusiones	68
Referencias Bibliográficas	69
Anexos	79

Índice de figuras y tablas

Índices de figuras

Figura 1. Distribución según edad.....	49
Figura 2. Distribución según sexo.....	50
Figura 3. Distribución según grado de instrucción.....	51
Figura 4. Distribución según valoración si elimina recursos innecesarios.....	52
Figura 5. Distribución según valoración de clasificación de materiales... ..	53
Figura 6. Distribución según apreciación de la existencia de un lugar para cada elemento.	54
Figura 7. Distribución según apreciación de existencia etiquetas para la identificación de productos.	55
Figura 8. Distribución según valoración si realiza mantenimiento a sus equipos de trabajo.....	56
Figura 9. Distribución según apreciación de separación de desechos.....	57
Figura 10. .Distribución según valoración de identificación de posibles fuentes de suciedad.....	58
Figura 11. Distribución según apreciación de señalización de áreas de trabajo.....	59
Figura 12. Distribución según valoración de existencia de cronograma de actividades.	60
Figura 13. Distribución según apreciación de cumplimiento constante de normas de seguridad, higiene y salud ocupacional.	61
Figura 14. Distribución según apreciación si se monitorea el orden y limpieza constantemente.	62

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución según edad.....	49
Tabla 2. Distribución según sexo.....	50
Tabla 3. Distribución según grado de instrucción.....	51
Tabla 4. Distribución según valoración si elimina recursos innecesarios.	52
Tabla 5. Distribución según valoración de clasificación de materiales. ...	53
Tabla 6. Distribución según apreciación de la existencia de un lugar para cada elemento.....	54
Tabla 7. Distribución según apreciación de existencia etiquetas para la identificación de productos.	55
Tabla 8. Distribución según valoración si realiza mantenimiento a sus equipos de trabajo.....	56
Tabla 9. Distribución según apreciación de separación de desechos.....	57
Tabla 10. Distribución según valoración de identificación de posibles fuentes de suciedad.....	58
Tabla 11. Distribución según apreciación de señalización de áreas de trabajo.....	59
Tabla 12. Distribución según valoración de existencia de cronograma de actividades.....	60
Tabla 13. Distribución según apreciación de cumplimiento constante de normas de seguridad, higiene y salud ocupacional.	61
Tabla 14. Distribución según apreciación si se monitorea el orden y limpieza constantemente.	62

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) cumplen un destacable eslabón en el desarrollo social y económico en todo los aspectos que puede ser percibido en lo local, regional, nacional y el mundo, porque ellos son los que aportan más vacantes laborales que las empresas grandes o también poniendo como referencia al propio Estado mismo. Fundamentalmente las (MYPES) aportan mucho ofertando bienes y servicios, demandando y comprando los productos de todo el mundo. Las exigencias de los clientes se han incrementado con el tiempo en cuanto a los productos ofertados, es por ello se tiene que prestar un especial atención a sus necesidades y así poder satisfacerlos las expectativas del cliente.

Las micro y pequeña empresas (MYPES) hacen una cadena importante, porque ofrecen una oportunidad laboral a muchas personas, es así que más del 80,00% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45,00% del producto bruto interno (PBI). Entonces con los abundantes puestos de trabajo se puede aliviar la pobreza y mejorar el ingreso de la población, de igual manera mejora los ingresos del Estado respecto a las recaudaciones y también con la economía impecable se genera el espíritu emprendedor. (Sanchez, 2013)

Para llegar obtener la calidad en las industrias se tiene que aplicar la herramienta de las 5s, porque es un enfoque muy sencillo que puede ser habitado de manera rápida en una organización, si los empleados tienen el interés y el compromiso de llevarlo a cabo su ejecución; la única manera de

competir con otras competencias es mejorando el producto o servicio ofertado, con la cual se incrementa la cartera de clientes, por lo tanto aumenta la producción y los empleos. (Baguer y Ilzarbe, 2010)

Las 5s buscan desarrollar un proceso de mejora continua en una empresa y permite evaluar que procesos tiene falencias, como en caso de las carpinterías de la ciudad de Caraz, la información obtenida fue que el 65,00% de encuestados mencionan que nunca existe etiquetas o rótulos que facilite la identificación de productos o herramientas de trabajo, la cual perjudica en los procesos de producción y retrocede la capacidad productora. También indican que el 50,00% a veces se da el cumplimiento con las normas establecida para el proceso de producción, entonces ello conlleva que brinden servicios de baja calidad y hace que pierdan la esencia el mercado.

Entonces las MYPES para poder lograr calidad de servicio en cuanto a sus productos y servicios que brindan deberán crear un plan estratégico e implementar una herramienta de tal manera lograr la solides en el mercado donde está incursionando; pero como sebe actualmente las empresas no están preocupándose por la calidad de sus servicios la cual les perjudica; la calidad debe ser percibida por el usuario, y así solo se podrá mantener una buena armonía social y ofrecer una mayor calidad, no solo de servicios sino también de vida. Si no se ofrecen unos servicios de calidad estaremos ante una sociedad insatisfecha donde sus necesidades no estarán cubiertas plenamente y donde la armonía sea complicada, dificultando las relaciones profesionales. (Garcia, 2012)

La exigencia es cada vez más fuerte, pero algunos industrias no están en paralelo con el cambio, la cual conduce en retraso en cuanto a la implementación de un sistema para responder las necesidades exigentes de un cliente; cabe mencionar que como aparecen los ofertantes de igual manera aparecen los demandantes, pero el producto o servicio ofertado por las empresas deben cumplir con alto atributo y con el cumplimiento de estándares de calidad. La implementación de la herramienta de las 5s es un proceso de mejora continua que va permitir responder la calidad de manera eficiente, porque en una organización en todo su nivel se va poder observar de manera inmediata las dificultades y hacer de inmediato las correcciones posibles, de modo así brindar un servicio más efectivo acorde al cliente, reduciendo tiempos innecesarios, dando respuesta rápidamente ante cualquier situación que se presentara, también se puede ganar la preferencia del cliente y mantener su fidelidad hacia la empresa. (Espejo, 2011)

En la industria de la fabricación de muebles de uso doméstico, el parámetro para subsistir en el mercado competente es a través de la diferenciación, porque el mercado para este rubro de negocio se encuentra repleto de grandes ofertantes y están en constante adaptación al cambio, es por ello que los productos o servicios ofertados ya son difíciles de reconocer el valor agregado, entonces es fundamental que las empresas diseñen una herramienta para poder brindar un servicio de calidad. La ventaja competitiva se presente cuando una empresa ofrece un valor añadido a lo nuestro con productos directos e indirectos y para hacerle frente es a través de las 5s; se puede agregar varios elementos en un

producto o servicio como valor agregado, pero lo que no puede perderse es la calidad de los materiales para la producción y se debe respetar los procedimientos de la calidad. (Vertice, 2008)

En el contexto internacional, dentro de una organización es muy importante tener las materiales y equipos debidamente clasificados y ordenados para prevenir accidentes inoportunos que ocurren por ejemplo como: se dio en caso de carpintería del Polígono de Izarilla en Matamorosa, ocasionando cuantiosos daños irreparables, donde al momento de iniciarse las llamas los operarios laboraban en sus puestos, aunque no hubo heridos que lamentar. (PRESS, 2014)

De acuerdo con la situación anterior y teniendo en cuenta que las condiciones del lugar de trabajo deben mantenerse en mejores condiciones posibles para evitar accidenta laborales, porque la falta de orden y limpieza en una empresa crea un ambiente propenso para los accidentes laborales y para evitar esto es necesario la implementación de la herramienta 5s, el cual va permitir mejorar en cuanto las situaciones de orden, higiene y seguridad de tal forma perfeccionar las condiciones y ambientes laborales, y brindar un producto o servicio de calidad ante el mercado estrecho de ofertantes.

Están importante en el sector industria tener todo debidamente clasificados y ordenados para la fabricación de muebles de uso doméstico, ya que esto nos permitirá brindar un buen servicio y responder ligeramente las necesidades del

cliente, la cual será favorable para el crecimiento de la empresa y para el país porque podría dar más oportunidades de trabajo como por ejemplo, en caso “Artesanías Carpintería SH” que se proyecta desde la Costa de Comechingones donde se inauguró una nueva industria de jóvenes emprendedores, ofrecen productos de madera. (ANSL, 2014)

Lo más importante en un taller de industria actualmente es disminuir número de accidentes laborales e implementar los modelos de calidad, reducción de retroalimentaciones, aumento de la producción con la calidad exigida por los demandantes, también se perfeccionara en cuanto al imagen y posicionamiento con el cliente externo y el cliente interno de tal forma la empresa podrá mejorar su rentabilidad y su posición competitiva en el mercado. (Armandina, 2010)

En contexto nacional; en una empresa lo más es importante es tener en cuenta el orden, limpieza o normas de trabajo en una organización, pero en muchas ocasiones se obvian sin pensar que algo insignificante puede ocasionar cualquier accidente; para ello siempre los empleadores deben realizar capacitaciones en temas de mantenimiento, higiene y seguridad con el fin de mejorar la cultura, compromiso, motivar, enseñar a todos los integrantes, sí no se prevé estos temas suceden estos eventos no pronosticados como en caso de Lima, en el cruce de las calles Camboya y la calle Mauricio, en la Colonia Laderas del mirador en la zona Sur de Monterrey; el motivo es desconocido pero se sospecha que fue por la acumulación de desperdicios de madera (aserrín) que cubría el interruptor de

las maquinas ocasionando así un incendio, que por fortuna no hubo heridos que lamentar solo pérdidas materiales. (Medellin, 2014)

Trabajar con normas y disciplinas dentro de una empresa se puede evitar accidentes laborales y además va ser favorable puesto que nos conlleva a obtener buenos resultados, recibir reconocimientos por nuestros empleadores, también se incrementa la cartera de clientes por el buen servicio ofreció ante el mercado competente, entonces ello conlleva a posicionarnos más fuertes ante los competidores, por ejemplo las 250 carpinteros de Lima y Loreto recibirán certificados por competencia laboral, gracias a su esfuerzo e interés y el espíritu emprendedor que tomaron en cada capacitación que se les brindo a cada monitor de cada carpintería; donde también aprovecho el programas vamos Perú y fondo empleo certificando a Cite Madera por la capacidad de competencia. (Republica, 2014)

Al nivel Regional, es importante tener un lugar destinado para cada elemento o herramienta de trabajo y con su respectivo espacio sin acumularlas en un solo lugar, esto facilita para distribuir de acuerdo a su funcionalidad y frecuencia de uso; en caso de las conexiones de un taller debe tener su respectivo espacio para evitar cualquier corto circuito. Por ejemplo como sucedió en Áncash, Chimbote, que se incendió una carpintería y maderera "Marginal de la Selva" y la carpintería "Celis", ubicados en la Av. Buenos Aires n° 705, del pueblo joven progreso dejando cuantiosas pérdidas; el señor Abner Flores Añorga, propietario

de la maderera, dijo que las conexiones eléctricas en la carpintería eran deficientes y que ello habría provocado el corto circuito. (RPP, 2014)

El Ministerio de la Producción anuncio sobre las MYPES y a través de CCIEM (Certificación de Competencias del Carpintero Industrial y el Programa) otorgarán un importante reconocimiento a todos los carpinteros por los trabajos que realizan, este incentivo es con el propósito de lograr calidad, competencia y el espíritu emprendedor en todos los niveles como: operario, técnico y practicante. Por otro lado también se capacitará a las empresas y personas interesadas en el sector; las organizaciones dedicadas al sector mencionado tuvieron un crecimiento de 9,10% en el año 2012, la cual es muy interesante para nuestra economía Peruana. (Produccion Ministerio, 2012)

A nivel local, en la ciudad de Caraz, en cuanto al tipo de servicio que ofrecen las carpinterías de fabricación de muebles no están aplicando tendencias de la gestión de calidad, ni enfoques o herramientas para alcanzar la mejora continua y ofrecer los productos de calidad, las cuales son sus propósitos u objetivo principal en el mercado, esto se ve en las insatisfacciones percibidas por parte de los clientes al recibir productos en condiciones no tan perfectos y con tardanzas en el tiempo de entrega. En cambio con las 5s otra seria el nivel de servicio o producto que ofrecerían las MYPES de nuestra localidad, ya que la implementación de las 5s permite a las empresas mejorar en los procesos de producción y garantiza una mejora continua en escenarios de orden, limpieza y

seguridad, disciplina; los ambientes de trabajo se verán despejadas sin residuos o despilfarros que obstaculicen el trabajo, la cual permite rápida identificación de las herramientas de trabajo y los materiales, así se puede disminuir o eliminar el fenómeno tiempo ocio y convertir en productividad.

Las Micro y pequeña empresas de la ciudad de Caraz, según la información recogida indican que realizan el monitoreo del orden, limpieza en un 35,00%, con el cual discrepa el investigador Arias Hilasaca (2016), donde menciona que el 43,18% no cumplen con el proceso de monitoreo del orden y limpieza, entonces esto conlleva realizar una exhaustiva verificación por el simple hecho de que se tiene que realizar un monitoreo de las acciones, por el imagen de la empresa, calidad del producto y el ambiente laboral.

Por la situación mencionada inicialmente, el problema a abarcar de la presente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son 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 doméstico de la ciudad de Caraz, 2015?

Para responder al problema planteado; se diseñó el siguiente objetivo general: Describir 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 doméstico de la ciudad de Caraz, 2015.

Del mismo modo para poder cumplir con el objetivo general, se pasó a plantear los siguientes objetivos específicos.

- a) Determinar las principales características de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015.

- b) Determinar las características de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015.

El trabajo de investigación de tesis, se justifica porque accederá a inculcar a los practicantes y operarios del taller de fabricación de muebles de uso doméstico a conservar el orden y la limpieza antes y después de cada jornada, además concientizar en qué consisten las herramientas de calidad 5s y habituarlos a practicar para obtener hábitos que perduren en el ser humano; en la organización se logrará reducir y eliminar el tiempo improductivo. Además esta investigación servirá de ayuda para los próximos investigadores nacientes que buscan entrar el corazón del tema gestión de calidad; puesto que, en el presente las MYPES son el eslabón principal que dan empuje la actual economía de nuestro país y es tan relevante la aplicación para el crecimiento de la nación y del mundo en conjunto.

El motivo de hacer este tipo de investigación es que quiero mostrar que las MYPES de mi localidad no están haciendo nada para mejorar sus procesos de producción; porque no implementan una herramienta que te indica el camino correcto de los pasos a seguir para lograr la calidad de producción que es lo que espera el cliente; la cual es la única forma de permanecer en el mercado incursionado y lograr posicionarse en la mente de los clientes. Lo más lamentable es quizás ingresamos al mercado y nos va bien, pero no es lo suficiente por el hecho de que las cosas van cambiando día y día, entonces las empresas también tienen que actuar de acuerdo a ello y responder con facilidad las exigencias que hacen la competencia y los clientes. El producto de la investigación es un complemento teórico en el cual se fundamentan los resultados que se tuvo a largo plazo, estas herramientas servirán de guía para otros estudios similares, también valdrá como una ruta para realizar un producto o servicio que faciliten la satisfacción de las empresas y de los clientes exigentes.

Después de haber realizado la encuesta a los empleados de las carpinterías de la ciudad de Caraz, se obtuvieron los siguientes resultados: el 40,00% tienen grado de instrucción secundaria, el 40,00% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiestan que nunca existe un lugar para cada elemento; el 50,00% manifiestan que a veces cumplen constantemente las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional y por último el 40,00% manifiestan que nunca existe etiquetas para la identificación de productos y herramientas de trabajo.

Finalmente, luego de haber realizado el análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta se concluye; se concluye que en su mayoría de los trabajadores manifiestan que nunca utilizan las herramientas de las 5s porque no tienen un interés en cuando a la aplicación de las acciones en las actividades encomendadas, por lo cual existe desorden en el ambiente laboral, los procesos de producción fuera de tiempo.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Benavides y Castro (2010) en su estudio “Diseño e implementación de un programa de 5s en industrias metalmecánicas San Judas LTDA”. El objetivo del estudio es implementar un programa de 5s que atribuya al proceso de producción de manera eficiente del área de producción en Industrias Metalmecánicas San Judas LTDA. También con esto se requiere lograr un ambiente agradable, reducir los espacios y tiempo de producción. La investigación utilizada es de descriptiva y la muestra tomada para su trabajo son 28 empleados, como resultado obtenido, se logró identificar que el 73,00% de los espacios está ocupado por el desorden de las máquinas, equipos e insumos, tampoco no tienen un lugar adecuado.

Conclusión: La metodología de las 5s dentro de su aplicación permite mejorar en todo los espacios de la organización de manera inmediata como en los casos de orden, la limpieza, logra los hábitos en los empleados, si se logra ejecutar de manera precisa con todos los pasos los resultados esperados se verán reflejados en buen desenvolvimiento del trabajados, el clima laboral, imagen de la empresa, los accidentes laborales.

Reyes (2015) en su trabajo “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015”. El objetivo del estudio es la Implementación de los procesos de mejora y con ello lograr incrementar la productividad de la

empresa Calzados León. La investigación es experimental puesto que va ser aplicativo y como muestra se tomó la producción diaria de un mes. El resultado obtenido son los siguientes: los movimientos innecesarios por la distribución del área es de 58,80 %; el 54,00% consideran que no tienen un plan de mantenimiento de máquinas y equipos; el 36,00% casi nunca, un 4,54% indeciso y un 4,54% cumple; refieren con un 40,90% que las áreas no están señalizados, un 31,80% casi nunca, un 22,70% indeciso, un 4,54% cumple. **Conclusión:** La empresa debe establecer un nuevo enfoque de trabajo, por motivo que se encuentra en total desorden, deficiente producción; por tal razón la alta dirección debe tomar medidas correctivas a fin de que todos los recursos necesarios estén disponibles para su actuación o realización de tareas encomendadas por el empleador; también es indispensable efectuar las modificaciones y adaptaciones que requieran los procesos internos de la empresa para alcanzar la mejora continua.

González (2013) en su tesis denominado “Las 5s una herramienta para mejorar la calidad en la oficina Tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente”. El objetivo del estudio es demostrar la influencia de las 5s en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente. La metodología utilizada para la investigación es experimental con el fin de examinar los efectos y la muestra considerada para el estudio son 117 personas. Los resultados

obtenidos de la forma de búsqueda de suministros, consideran 34,00% con rotulación, un 33,00% preguntando y un 33,00% por su última ubicación. Consideran que aplican los elementos de clasificación en 20,00%, organizar en 30,00%, limpieza en 30,00% y disciplina en 20,00%; separación de elementos útiles e inútiles consideran 33,00% siempre y 67,00% a veces. **Conclusión:** La implantación adecuada de la herramienta de las 5s, sirve para reforzar la organización; la única forma que nos lleve a sobrevivir en la industria es optando por una estrategia y que nos facilite para adaptarnos a los cambios surgentes y a las exigencias del mercado; y con ello podamos brindar un producto o servicio de calidad que es el propósito de la empresa con miras al éxito.

Gálvez y Silva (2015) en su investigación denominada “Propuesta de mejora en las áreas de Producción y Logística para reducir los costos en la empresa Molino el Cortijo S.A.C. – Trujillo”. Cuyo objetivo fue reducir los costos en las áreas de Producción y Logística en la empresa y también mejorar las condiciones y la distribución eficiente del área de trabajo en cuanto al orden, limpieza, seguridad y disciplina. Para este trabajo la investigación es aplicada y experimental; la muestra considerada para esta investigación son 11 personas administrativos y los de la planta. El resultado obtenido durante la investigación indica que el 83,20% es la efectividad actual de las máquinas, sin haber realizado el mantenimiento preventivo. **Conclusión:** Con la metodología de las 5s, realmente en cuanto al mantenimiento de maquinarias se logró reducir las horas que

conlleva y se aumentó la producción. En cuanto al orden, limpieza y seguridad mejoraron considerablemente, pues los puestos o áreas de trabajo están libres que facilita la circulación y también permite la rápida identificación de cualquier material para su uso y se disminuyó el tiempo excesivo de la búsqueda de las mismas, esto conlleva a la empresa reaccionar más rápido ante las necesidades de los clientes y ofertar el producto o servicio esperado.

Moscosso (2013) en su investigación denominado “Propuesta de un modelo de gestión de calidad para las MYPES fabricadoras de muebles de madera del parque industrial del Villa el Salvador”. El objetivo fue implementar un modelo de gestión de salud en el área de trabajo, esta herramienta va identificar dentro de la empresa las inseguridades laborales que corren los empleados y por medio de esto se quiera concientizar a los empleadores de prestar más atención sobre estos factores que son vitales para el desenvolvimiento adecuado, y para lo cual, el lineamiento tener en consideración es el sistema OHSAS 18001 y los requerimientos de la ley Peruana de seguridad y salud en el trabajo N° 29783. El tesis es descriptiva y con a una muestra de 99 empresas con la finalidad de obtener datos estadísticos reales y actuales. El resultado muestra que el 70,00% utilizan equipos de protección personal y el 30,00% no utiliza, para el cumplimiento de normas seguridad. **Conclusión:** Se determinó que la empresa mencionada no están prestando el servicio como debe de ser porque los trabajadores están expuestos a grandes riesgos laborales lo cual

impide el desarrollo adecuado del personal, el mencionado piloto de Salud y Seguridad Ocupacional permitiría que los trabajadores tomen conciencia de las cosas en que están trabajando y peligran su vida, entonces de acuerdo tomaran cada una de ellas acciones preventivas para contrarrestar y evitar cosas lamentables.

Abuhadba (2017) en su tesis titulada “Metodología 5s y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014”. Cuyo objetivo es comprobar de qué manera la metodología 5S influye en la fabricación de la empresa. Para lo cual se utilizó un tipo de investigación no experimental y para su muestra tomó a 30 colaboradores, los cuales son administrativos y de nivel operativo. Donde obtuvo siguientes resultados: respecto a la dimensión organizar indican los encuestados un 50,00% regular, un 26,67% baja y un 23,33% alta; la dimensión ordenar indican los encuestados un 76,67% regular, un 13,33% poco y un 10,00% buena; y en cuanto a la dimensión de limpieza dan apreciación, un 40,00% indica regular, un 33,33% buena y un 26,67% poco. **Conclusión:** Se concluye que la implementación de la técnica 5s es la mejor herramienta para incrementar la productividad y disminuir los tiempos de ocio y la reducción de los costos de la empresa. La herramienta en su aplicación no elimina de manera inmediata todos los desperfectos, sino que tiene un carácter sucesivo y para el cual se necesita un compromiso integral de todo el personal.

Arias (2016) en su investigación denominado “Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca 2016”. Cuyo objetivo es analizar que herramientas del Lean Manufacturing emplea en su productividad la empresa, con esto se busca intentar cambiar la cara de las actividades y de los procedimientos de la producción, así poder generar un clima laboral más agradable de lo que era anteriormente y con ello poder brindar un mejor calidad de servicio a los usuarios exigentes. Para lo cual utilizó un tipo de investigación no experimental y para su muestra tomo en cuenta a todos los trabajadores de la empresa. Donde obtuvo siguientes resultados: el 32,27% indican que no cumple con espacios adecuados, tampoco los materiales están debidamente clasificados, el 23,18% están indecisos y 4,55% percibe que si cumple; también indican que el 43,18% no cumplen respecto al monitoreo de procesos de orden y limpieza, el 7,95% son indecisos y el 4,55% declara que si cumple.

Conclusión: Con la implementación del diagrama VSM y las 5s, se podrá verificar los tiempos negativos y en qué nivel de los procesos se encuentran más los desperdicios, sin embargo el compromiso del empleado juega un rol muy importante porque tiene respetar las reglas del juego y practicarlos en el trabajo. La disciplina juega un rol importante, por lo que la empresa debe preocuparse por su cumplimiento, ya que depende de eso la calidad de los producto o servicios que oferta la empresa.

Guachisaca (2009) en su tesis titulada "Implementación de 5s como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas". El objetivo del estudio fue implementar un enfoque de las 5s en los departamentos con mayor deficiencia en la producción de pinturas de base de agua en la empresa con el inicio de lograr un ambiente laboral más seguro, productivo y fuerte que permita ofrecer al cliente un producto de calidad y en el tiempo establecido. La investigación es descriptiva y su población de muestra son 160 trabajadores conformado por administradores y de nivel operativo de las áreas involucradas. El resultado obtenido en cuanto a la eliminación de desperdicios es mayor o igual al 50,00% de la presencia de la basura. **Conclusión:** Para la empresa implementar las 5s fue vital, porque se logró mejorar en toda las áreas obteniendo resultados inesperados, las pérdidas de tiempo ya no son iguales que al principio, los ambientes laborales han mejorado y ello ha conllevado que se incremente la calidad en el producto y servicio, gracias al compromiso de todo los miembros que pusieron de su parte para que se cumpla con el objetivo predominado, también la marcación de los inspecciones de la maquinaria y elementos críticos para mantenimiento han mejorado.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de calidad

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) mencionan que la gestión de calidad es producir un producto o servicio con niveles de calidad que satisfagan al cliente y para que se logre esto, las empresas deben realizar un proceso de mejora continua en todos sus niveles; es cierto que la alta dirección de una empresa es responsable de ofrecer al cliente y al mercado saturado productos de calidad, pero para que funcione deben involucrarse todos como: los directores, los de departamentos; los de sección, los supervisores, los de servicio de mantenimiento, estar plenamente capacitados, motivados, porque ellos son los encargados y responsables de conseguir un producto de calidad, de tal forma que el cliente sienta la satisfacción con el elemento adquirido. (p. 46)

Según Rodríguez (2004) para dar con el objetivo de la organización para el cual fue creado al principio con eficiencia y eficacia en la producción de un producto o servicio, es necesario implementar u optar por una cultura de mejoramiento continuo, la cual va conllevar a brindar un producto o servicio esperado y la satisfacción completa de los clientes internos y externo; es necesario implementar cambios drásticos en la empresa, por motivo de que se invierte costos y tiempo para esto necesitamos gente capaz de adaptarse a nuevos cambios y comprometerse, motivar y auto motivarse con uno mismo, de esa

manera solo se podrá lograr con la misión común de la organización. (p. 58)

San Miguel (2007) en su libro de calidad menciona que las empresas para que puedan lograr la competitividad en el área geográfica donde se están proyectando, es vital diseñar la gestión de calidad porque permite establecer unas bases claras a seguir para el proceso de producción de calidad, esto puede ser percibido por los clientes internos y externos creando un ambiente favorable para la empresa. Si el cliente percibe el producto o servicio de calidad no le importa el precio, porque sabe que el elemento adquirido va a superar sus expectativas, esto permitirá establecer fuertes lazos con los demandantes y empoderarse de ellos. (pp. 13 - 15)

2.2.2. Las 5s

Las 5S, herramientas de cambio

Dorbessan (2000) en su libro las 5s, menciona que es una herramienta de cambio y representa cinco acciones como son: clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y autodisciplina, que pueden ser aplicadas en cualquier organización de producción, servicios y educativos, en donde se crea y transforma una acción en hábito laboral, atractivo, higiénico y ordenado; esto se logra gracias al compromiso total de los miembros de una organización y el constante capacitación

y evaluación. La herramienta de las 5s se verá reflejado en cuanto la eficaz y eficiente desarrollando de la empresa en brindar el producto y servicio, la cual conlleva obtener resultados esperados y facilita a adaptarse a los nuevos cambios.

Herramienta de Cambio

Para implementar la técnica de las 5s, es necesario que la organización se comprometa a sí mismo y los miembros de aceptar los nuevos cambios que traerá para la empresa; para que funcione el pilar de 5s es importante que la alta dirección aplique estilos de motivación que entusiasme el trabajo, también realizar una supervisión interiorizada y una comunicación abierta.

La Primera “S” separar

Es un proceso de clasificación de los elementos negativos que no favorecen a la empresa, las cuales perjudican o truncan la realización adecuada de las actividades encomendadas, la permanencia de los elementos inservibles trae disgusto, molestias, retraso en producción.

La Segunda “S” ordenar

Significa tener el área de trabajo despejado de cosas innecesarias, dentro de la empresa se debe contar con herramientas que aportan para

la actividad; para ello se debe priorizar los elementos de acuerdo al uso que se les da, y por ende ordenar según su frecuencia; por ejemplo, las cosas que se utilizan cotidianamente ponerlas más cerca y los menos consumados ponerlos más lejos posible para que no entorpezcan o confundan el acto laboral.

Criterios para ubicar cada objeto

- Un ambiente que permita facilidad de acceso.
- También se puede utilizar el método primeras entradas.
- Cada una de los elementos debe tener su nombre.
- El área debe ser conocida por todos.

La Tercera “S” limpieza

Significa que el ambiente laboral debe encontrarse en óptimas condiciones que permita laboral de manera eficiente en el desarrollo de las actividades encomendadas, pero para su cumplimiento de este pilar se debe realizar un control permanente del acción de limpiar, si encaso identificase la deficiente tomar acciones correspondientes para corregir, también a través de ello permite reconocer las anomalías, averías.

La Cuarta “S” estandarización

Una vez creado hábito en los miembros con las tres primeras acciones y su eficiencia, por consiguiente se establece normas para su

correcta ejecución de cómo hacer bien las cosas; por ejemplo, al finalizar la jornada laboral las herramientas usadas debe estar en su lugar de principio, estas acciones se debe convertirlas en ley para todo el miembro de una empresa.

La Quinto “S” autodisciplina

Las normas implementadas en concordancia con los miembros deben cumplirse ya sean internas o en forma de grupo; para su cumplimiento uno mismo debe empezar actuar y ser como una manzana podrida que contagie a los demás. Lo más importante en un equipo de trabajo tiene que haber compromiso de mejorar las acciones y adaptarse a los cambios.

Como practicar la autodisciplina

- Tirando los desperdicios en los tachos correspondientes.
- Devolviendo las herramientas después de dar su uso en su lugar correspondiente.
- Dejando limpios el área común después de beneficiarse de ella.
- Haciendo cumplir las normas a las personas que estén en el área o a cargo de ello.
- Respetando un mismo las normas establecidas.

Las 5s – clave: para un entorno de calidad total

Osada (1991) quien conceptualizo el original de 5S en los primeros años de los ochenta. Menciona que las 5s son elementos primordiales que te permite alcanzar la calidad en una empresa que quiere ser líder en mercado, para muchas empresas a traído grandes cambios como en sus ambientes laborales, buena imagen; rentabilidad. Por ahora las 5s han sido ampliamente aplicadas en empresas industriales más que en servicios, por lo que algunos estudios de investigación de la aplicación de las 5s en empresas (S. Warwood & G. Knowles - 2004, indican que por cada cuatro empresas industriales, solo una de servicios aplica 5s. Sin embargo, Osada manifiesta que son las áreas de servicios las que mayores posibilidades de mejora y beneficio pueden alcanzar con la práctica de las 5S.

Funcionamiento efectivo de las 5s

Las organizaciones para que puedan mejorar en los procesos de producción tienen que identificar un área por donde se va empezar no necesariamente sea la alta, las personas involucradas en primer momento tienen que estar capacitados, motivación, compromiso, facilidad para adaptarse a los nuevos, capacidad de convencimiento, por ellos van ser efectos multiplicadores para los demás de sus compañeros y áreas.

Para la implementación tiene que haber etapa de planificación que involucre.

- Destinar un presupuesto para las 5s.
- Hacer difusión sobre las 5s.
- Proponer una fecha de implementación de las 5s.
- Tener los materiales necesarios y que estén disponibles.
- Ceder un área a ser ocupada.

Beneficios potenciales de 5s

La organización que está implementando 5S se beneficiará de la siguiente manera:

- Para reducir el desperdicio escondido en la planta.
- Mejore los niveles de calidad y seguridad.
- Reduce el tiempo de entrega y el costo.
- Aumenta las ganancias de la organización.

2.2.3. Micro y pequeña empresa (MYPE)

Las micro y pequeña empresas es un dispositivo importante en la economía de la sociedad y del país, para su desarrollo y para su reactivación; que puede estar formada por una persona natural o jurídica con visión empresarial y de servir a las personas ofreciendo productos o servicios, cualquier sea el objetivo o el visión del empresario tiene que respetar la legislación vigente para crear el rubro en que se dedicará

como puede ser en actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2014)

Ley 30056

La nueva ley fue promulgado en el año 2013 y hasta actualidad en vigencia, con el cual se intenta establecer la competitividad, facilitar la inversión y formalización de las micro y pequeñas empresas, que puede estar constituidas por una persona natural o jurídica; las MYPES por lo general van ser evaluados siempre por la cantidad de trabajadores y la cantidad ventas adquiridas. (Escalante, 2016)

Características de las MYPE con la nueva ley 30056

Las MYPE por lo general reúnen las siguientes características concurrentes en nuestro ámbito:

- a). **Microempresa:** las ventas anuales deben ser como monto máximo de 150 (UIT), como por ejemplo de s/. 555,000. Y en cuanto al número de trabajadores que debe poseer es de 1 a 10, pero eso sí no hay límite de trabajadores.
- b). **Pequeña empresa:** las ventas anuales son superiores de 150 UIT hasta 1700 UIT. La cantidad de trabajadores en estos ítems es de 1 a 100.

c). **Mediana empresa:** las ventas anuales son mayores a 1700 UIT y esto puede llegar hasta 2300 UIT.

Importancia de los micros y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son una herramienta muy importante, porque impulsan y reactivan la economía incrementando el (PBI), reduciendo los niveles de desempleo, brindando empleo al 80,00 % de la población económicamente activa y generan cerca del 40,00% del producto bruto interno (PBI), por ello el Estado Peruano debe dar facilidades del caso y apoyar el espíritu emprendedor brindándoles capacitaciones para que mejoren sus conocimientos empresariales. (Eugenia, Antonia y José, 2009, p. 201)

2.2.4. Historia de fabricación de muebles

Miranda, Zambrano, y Yaguana (2009) desde la aparición del hombre y con el paso de los años fue evolucionando, de igual manera ha pasado con los muebles también, aunque no es posible determinar el momento preciso, según muchos estudios se puede rastrear desde la evolución de hombre, donde indican que el primer mueble no era las construcciones, si no eran los elementos de la naturaleza que se empleaban como muebles.

Posteriormente aparecen los originarios artefactos construidas por la mano del hombre, empleando la madera como material para la fabricación, por su disponibilidad y facilidad de manipulación, y esto puede ser apreciado en dos etapas muy diferentes, al primer momento, el mueble era un objeto utilitario destinado a brindar comodidad. Y seguidamente con el progreso, el hombre le confinó al mueble de estatus de obra de arte, al emplearlo para resaltar la posición social y como símbolo de riqueza y poder. Tanto es así, que existen construcciones que valen menos que el mobiliario que albergan.

2.2.5. Definición de fabricación de muebles

Según Fosters (2004) se entiende por carpinterías: “Microempresas dedicadas a la elaboración de muebles y productos de obra blanca”. Aunque los muebles y los utensilios son producidos de materiales netamente de madera natural, pero con el paso de los tiempos el mundo fue evolucionando ha ido optando por diferentes modelos de transformación, como la utilización de equipos sofisticado, aunque algunos todavía lo mantienen ese hábito de comienzo prehispánico, los cuales casi no han sufrido modificaciones por su fuerza cultural.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Ciudad

La ciudad es un núcleo urbano o asentamiento que está conformado por edificaciones y calles, gobernados por un ayuntamiento, cuya población densa y cuantiosa que están dedicados por lo habitual a actividades no agrícolas, y que también viven juntos en estrecha vecindad. (Bertuzzi, 2005, p. 13)

La ciudad es un mosaico de zonas caracterizadas por el hecho de que cada una de ellas está dominado por cierto tipo de población y las funciones en el completo urbano o también es la representación y el símbolo de una proporción social integrado, donde se pueden encontrar el templo, el mercado, el palacio de justicia y la academia del conocimiento. (Martínez, 2006, p. 211)

2.3.2. Ciudad de Caraz

Según Raimondi (2006) la ciudad de Caraz se encuentra ubicado en el departamento de Ancash al medio de cordillera blanco y negra a los bordes del río Santa del Callejón de Huaylas, ofrece una vista preliminar de lindos paisajes verdes, la hermosura de su laguna Parón, las calles estrechas de unos a otros; donde la calidad de vida es bastante cómodo por su agricultura y minerales. El clima aborda entre 16° y 25°C

que facilita la adaptación del cual persona visitante. (pp. 79 – 91)

2.3.3. Las 5s

Según Sacristán (2005) las 5s es una herramienta de trabajo para todo tipo de talleres u oficinas donde se realizan actividades de orden, higiene y descubrimiento de averías en los áreas de trabajo; el programa por su sencillez permite la adaptación en todo los niveles de una organización de manera inmediata mejorando los ambientes laborales, la seguridad de los miembros y equipos, y la producción de un producto o servicio; por consiguiente se incrementa los ingresos para la empresa y la cartera de clientes. (p. 17)

Según Sanguesa y Mateo Dueñas (2006) mencionan que es una metodología internacional, cuyo función principal es conseguir el orden y la limpieza en una empresa o área de trabajo, esto se cumple gracias al compromiso integral y la evaluación periódica de su ejecución de manera correcta y el seguimiento correspondiente de los procedimientos para hacer la retroalimentación, reforzar el área más débil. Las 5s son provenientes de Japón, que significan en las lenguas españolas clasificar los elementos, ordenar en los lugares adecuados, limpiar los ambientes laborales parque, estandarizar es crear hábitos para su cumplimiento y por último la disciplina la ejecución de las tareas con rigor. (p. 222)

2.3.4. Definiciones de las dimensiones 5s

Seiri: separar

Se trata de seleccionar lo necesario y separar lo innecesario en una empresa como pueden ser materiales, equipos e insumos y luego para finalizar es clasificarlos según el uso, la cual también permite una adecuada distribución del área y la mejora en la limpieza, el ambiente laboral. Por otro lado aprovechamos la organización para crear normas y disciplinas con el cual se mejorara en cuanto al manejo de herramientas, equipos con el cuidado debido; la meta de toda organización es lograr el objetivo propuesto al inicio por el cual fue creado y mantenerse en la competencia realizando planes de acción que proporcione estabilidad. (Plaza, 2009, p. 6)

En una organización se debe separar, eliminar y clasificar los materiales de producción, donde se identifica lo necesario para guardar y lo innecesario separar porque va obstaculizar a los demás materiales en identificación para su uso; por otro lado se debe clasificar de acuerdo a los ocasiones de uso porque de algunos de ellos nunca se utiliza, porque quizás en futuro próximo lo necesitemos. (Ministerio Educación, 2001, p. 226)

Lo que se busca en una empresa es mantener en buen estado el ambiente laboral, por ello el “Seiri” nos ayuda a encontrar las

diferencias entre las cosas o materiales necesarias o innecesarias con las que nos deberíamos quedarnos en el ambiente de trabajo y también clasificarlo identificando el grado de uso de cada una de ellas, disponemos también en un lugar correcto y nos evitamos de la pérdida de tiempo que nos lleva a encontrar. (Fernández, 2013, p. 23)

Seiton: ordenar

Una vez conseguido el primer pilar pasamos a la segunda acción que es ordenar, los elementos que van aportar en el trabajo y para ello es necesario también crear reglas y normas que permitan practicar de manera prudente en las actividades encomendadas; lo más importante es que deben estar a la vista para que sean conocidos por todos. Así pues, logramos que los objetos/herramientas de trabajo se encuentren en orden, de tal forma que sean fácilmente accesibles para su uso, bajo el eslogan de un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. (Sacristán, 2005, p. 18)

El orden se consigue después de efectuarse el Seiri (Clasificar); una vez que se haya separado y clasificado los elementos necesarios de los innecesarios, ahora es el turno de ordenar y organizar según su uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y optimizar esfuerzos. También es importante establecer los materiales necesarios en una ubicación adecuada y que puedan ser identificados

por cualquier personal que incurra para darle uso y al concluir regresarlo a su lugar correspondiente en forma rápida y fácil. (Plaza, 2009, p. 9)

El orden facilita la rápida ubicación de materiales necesarios para su uso en la actividad a realizar y también para su retorno luego de haberle dado su consumo. Con esta aplicación se desea mejorar la identificación y marcación de los controles de las maquinarias, herramientas de trabajo y elementos críticos para mantenimiento y su conservación en buen estado. (Cura, 2005, p. 4)

Seiso: limpiar

Consiste en combatir las fuentes de suciedad y la identificación de tal manera poder disminuir las rutas producidas, y una vez identificado el foco de suciedad y sus causas desaparecerlas convirtiendo el mal hábitat de trabajo en compromiso integral, con esto enseñar a los miembros de la empresa cuidar las maquinarias, equipos y herramientas que se encuentren en óptimas condiciones de uso. (Sacristán, 2005, p. 19)

La limpieza debe permanecer en todo momento para dar buen imagen al cliente y esto se logra a través del compromiso de cada

miembro; y por último se debe enseñar que cuiden las herramientas de trabajo con el cual realizan sus actividades para no tener inconvenientes posteriormente, en otros casos si es difícil de identificar fuente suciedad se debe hacer el diagnóstico para poder identificar el área y sensibilizar. (Galgano, 2003, p. 356)

La limpieza debe permanecer en todo los niveles de una empresa, por lo tanto implica identificar los principios generadores de suciedad y los lugares más difíciles de poder limpiar y prestar la atención individualizada y la sensibilización correspondiente, también se debe hacer un seguimiento para poder erradicar la fuente. (Plaza, 2009, p. 10)

Seiketsu: mantener la limpieza (estandarizar)

Con los logros obtenidos con los tres primeros pilares asegurar que los efectos perduren por siempre, también se tiene que seguir aplicando la metodología para mantener las herramientas, equipos de trabajo en su lugar, limpios de tal manera evitar las averías posteriores; por otro lado se debe prestar un atención especial a la limpieza y realizar las inspecciones correspondientes. (Rajadell, 2010, p. 59)

En una empresa la alta dirección debe implementar una metodología y procedimientos para que las tres primeras pilares sigan

funcionamiento como al inicio de su ejecución, esto se llevará a cabo al constante soporte, compromiso e involucramiento completo de toda una organización y más que eso, se tiene hacer una evaluación constante para poder realizar los ajustes, retroalimentación, reforzar el área involucrada de tal forma asegurar el buen funcionamiento de las 5s. (Gonzales y Gonzales, 2014, p. 211)

Este es el período donde se tiende a almacenar lo que se ha logrado aplicando estándares a la práctica de las tres primeras "S". Está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en condiciones perfectas. Se trata de estabilizar el funcionamiento de todas las reglas definidas se hace un balance en esta etapa y se obtiene una reflexión acerca de los elementos encontrados para darles solución. (Cura, 2005, p. 10)

Shitsuke: disciplina y rigor en la aplicación de consignas y tareas

Las empresas debe consignar una área especializada para que ellos pueden realizar una inspección diaria y el control permanente para ver cómo estamos con la herramienta implementada, por otro lado se puede diseñar un cuestionario de control y comenzar su aplicación, ello nos conlleva a realizar un buen desarrollando en los procesos de producción de un producto o servicio y también se puede aumentar la

fiabilidad del buen funcionamiento de los equipos y herramientas de trabajo. (Sacristán, 2005, p. 22)

La empresa un vez implementa las cuatro primeras pilares de las 5s, por último queda el Shitsuke (Disciplina), donde se tiene que diseñar las norma de trabajo para poder desenvolverse de manera ordenada, organizada, trabajo en equipo, de tal forma que se pueden apoyarse con unos y otros como una cadena; lo más importante es que los integrantes de la empresa tiene que asumir el compromiso para mantener y mejorar el nivel logrado, por lo que es obligatorio establecer una memoria de control donde se va poder observar toda la información adquirida durante la implementación. (San Miguel, 2007, p. 153)

Con el último pilar de las 5s, se pretende crear en los miembros de una organización el hábito para no estar en constante supervisión o seguimiento, entonces una vez logrado el compromiso ellos mismos se desenvuelvan solitos en área encomendada, realizando las ejecuciones correspondientes, respetando los procedimientos y la aplicación de los estándares de manera correcta. Es importante este pilar porque sin ello no podría funcionar las cuatro primeras se perdería rápidamente la función de cada una de ellas, habría sido una pérdida de tiempo y una mala inversión. (Cura, 2005, p. 11)

2.3.5. Definición de indicadores

Eliminación elementos innecesarios

Según Martín Gonzales (2014) expresa que en los ámbitos laborales se debe eliminar los elementos innecesarios por el motivo de que obstaculizan el buen desempeño de la actividad coordinada, como así, quitando espacios, creando el desorden total, proporcionando fuentes de suciedad; porque ello conlleva disminuir las reservas existentes como en caso de materiales, equipos de trabajo o llenarse de cosas que dificulten el eficiente proceso de producción. (p. 151)

Clasificación de materiales

Suarez (2007) Menciona que en primera instancia debemos realizar un examen minucioso sobre los elementos con las cuenta la organización, así identificar los materiales, herramientas, equipos de trabajo y separar de acuerdo al grado de su utilización de cada una ellas, así evitar el desorden, mejorar el ambiente laboral, reducir el tiempo que conlleva a buscar cada de los elementos. (p. 128)

Existencia lugar adecuado para cada elemento

En una organización el orden no solo puede ser percibido por lo externo sino también por interno, entonces para ello primero debemos identificar un lugar único y exclusivo para los productos terminados,

maquinarias y materiales para devolver después de utilizar en una actividad encomendada y trasladar los productos en el lugar correspondiente, la cual va permitir su localización de manera inmediata y la reducción de tiempos que conlleva su búsqueda. (Montaño, 2016, p. 32)

Existencia de etiquetas para identificación

Según Chinchilla (2002) expresa que, la primera fase en la implementación de las 5s es a través del diagnóstico de los objetos que van sumar o restar a la empresa en su progreso, luego se pasa a acomodar los materiales, herramientas y equipo de trabajo, designación de los ambientes adecuados; una vez realizado las acciones anteriores se pasa poner los rótulos en las áreas o ambientes correspondientes para que facilite su ubicación. (p. 225)

Mantenimientos herramientas y equipos

Mora (2008) menciona que la correcta aplicación de las 5s, va permitir corregir y prevenir averías, porque el personal tiene un hábito de estar pendiente del control exhaustivo de las máquinas y equipos a su cargo, donde va fijar las fechas para realizar el mantenimiento; también tiene cuidado en la manipulación, porque está capacitado para dar uso, informa el estado crítico de las maquinarias, con ello prevenir

la detención de los procesos de producción y también la pérdida de las maquinarias. (p. 299)

Separación de desechos

Cruelles (2013) señala que una vez identificado lo que no va sumar para la empresa en todas sus áreas es pasar a separar lo que no sirve; el punto clave de esos elementos inservibles es diagnosticar bien porque quizá aún tienen valor para otros, entonces se puede vender y recuperar un porcentaje de su costo inicial, para esto el personal encomendada tiene que ser minucioso en su ejecución. (p. 245)

Identificación de posibles fuentes de suciedad

Gómez (2001) señala que una organización con el diseño de las 5s, debe realizar un diagnóstico general en todos sus niveles, para identificar las zonas rojas y poner rótulos donde se genera las posibles fuentes de suciedad, de tal forma el área sea fácil de visibilizar y que permita poner más atención al personal y cuidado en esa área en la realización de sus actividades, la única forma de contrarrestar la fuente de suciedad. (p. 61)

Señalización de las áreas, maquinarias y equipos

La utilización de rótulos es vital en toda las empresas, por el simple sencilla razón de permitir facilitar la ubicación exacta de las áreas, niveles de la organización, ubicación de las maquinarias y equipos, áreas de peligro, la cual también a los operarios facilita el trabajo en la ejecución de sus actividades y cumplimiento del procedimiento de producción. Así mismo facilita a los clientes externos la visualización de los productos y herramientas con las que ejecuta un producto. (Gómez, 2001, p. 62)

Existencia cronograma de actividades de limpieza y mantenimiento

Dentro de la organización una vez de haber logrado la limpieza general, se debe implementar o realizar un cronograma, la cual facilitara el seguimiento de las actividades que se está ejecutando en favor de la limpieza y del mantenimiento; las acciones realizadas por el personal debe ser algo natural de trabajo de cada día y que no se sienta como trabajo obligatorio. (Gonzáles, 2014, p. 153)

Cumplimiento de normas

Según Valles (2015) menciona que dentro de la empresa una vez implementado las 5s, las tareas o acciones encomendadas a realizar debe ser ejecutadas con rigor, disciplina, inspección diaria con los

controles según el procedimiento lo requieran, el personal debe estar siempre evaluado por los directores con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los equipos y respeto de los estándares de procedimiento de producción. (p. 151)

Monitoreo del orden y limpieza

Las organizaciones con la implementación de las 5s, pueden mejorar en los aspectos de orden y limpieza pero eso no garantiza que se cumpla al pie de la letra, para ello se debe realizar un constante monitoreo para ver las acciones positivas que el personal está realizando o para identificar las negativas que pueden ser perjudiciales, entonces se puede tomar las correcciones y de tal forma mantener el estado alcanzado con la implementación. (Valles, 2015, p. 152)

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

Para este trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativa.

La investigación ha sido no experimental porque no es aplicativo o experimental y porque también se logró recoger el dato a través de la encuesta en un solo momento, conforme a la realidad, teniendo como propósito describir la variable de estudio.

Fue transversal por que los datos se recogen en un solo momento, en un tiempo único, donde también tuvo un inicio y un fin.

Es descriptiva, porque se describe los datos utilizando estadísticos con el propósito de llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades desarrolladas dentro de fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz.

Fue cuantitativo ya que se utilizan datos numéricos de la naturaleza como: porcentajes y estadísticas, y también a través de la recolección y análisis de datos contesta el interrogante de la investigación.

3.2. El universo y muestra

La población para este estudio fueron los trabajadores de las MYPES del sector industria-rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz. Para la determinación de la población se utilizaron datos

brindados por la SUNAT, del cual se eligió a 15 establecimientos que tenían la denominación carpinterías; a los cuales se les consultó sobre la cantidad de recurso humano que trabajan dentro de su establecimiento, acto siguiente se totalizó las cantidades proporcionadas por los establecimientos determinando una población de 20 trabajadores el cual se tomó como muestra.

3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensiones		Indicadores	
Denominación	Definición Conceptual	Denominaciones	Definiciones	Denominaciones	
Gestión de Calidad Bajo el enfoque de las 5s.	El enfoque de las 5S es una herramienta básica en la gestión de calidad, orientada a reducir los desperdicios, aumentar la productividad y la motivación de las personas en la realización de actividades en una organización.	SEIRI (CLASIFICAR)	Quedarse con las cosas positivas y deshacerse de las nativas que no suman.	Eliminación de los elementos innecesarios de la empresa.	Likert Escala Ordinal
				Clasificación de materiales	
		SEITON (ORDEN)	Destinar en un lugar adecuado que facilite su identificación del elemento positivo.	Existencia de lugar adecuado para cada elementos	
				Existencia de etiquetas para la identificación de productos.	
		SEISO (LIMPIEZA)	Significa limpiar completamente el lugar de trabajo, con el motivo lograr un ambiente agradable y evitar desperfectos de maquinarias y equipo de trabajo.	Realiza manteamientos de las herramientas y equipos de trabajo.	
				Separación de desechos.	
				Identificación de las posibles fuentes de suciedad.	
		SEIKETSU	Habito de mantener las tres	Señalización de las áreas de	

		(ESTANDARIZACIÓN)	primeras acciones como Seiri-Seiton -Seiso en un lugar de trabajo.	trabajo, maquinarias y equipos.	
				Existencia cronograma de actividades de limpieza y mantenimiento	
		SHITSUKE (DISCIPLINA)	Aplicar las normas de trabajo con rigor y estricto de tal forma que se cumplan las tareas encomendadas respetando los procedimientos.	Cumplimientos constante de las normas	
				Se monitorean el orden y la limpieza.	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llegar a adquirir la información brindada por los trabajadores de las empresas de carpinterías, fue a través de la encuesta e ítems de preguntas relacionados con el estudio del variable.

El nivel de gestión de calidad de una mejora continua se calculó sobre la base de 11 atributos de las carpinterías los cuales fueron adaptados en el cuestionario y el cual fue aprobado por 5 docentes expertos de la escuela de administración. El cuestionario posee cuatro alternativas de respuesta (escala de Likert): Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

3.5. Plan de análisis

La información recogida por la encuesta realizada a los trabajadores de las carpinterías de la ciudad de Caraz, fueron llenados en una matriz que se utilizó el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento correspondiente de los datos, dando como resultado la demostración en tablas y figuras circulares, y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Título	Caracterización de la gestión de calidad 5s en la micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015.			
Problema	Objetivo	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento
¿Cuáles son 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 de la ciudad de Caraz, 2015?	Objetivo general.- Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las MYPES del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico en la ciudad de Caraz, 2015.	GESTIÓN DE CALIDAD Bajo el enfoque de las 5S.	<p>Tipo investigación:</p> <p>Es descriptivo, porque se buscó describir la gestión de calidad bajo las 5s en las MYPES del sector industrial-rubro fabricación de muebles de uso doméstico en la ciudad de Caraz.</p> <p>Nivel de investigación: Es cuantitativo por que se utiliza datos cuantitativos, o sea, datos de naturaleza numérica como: porcentajes y estadísticas.</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>

3.7. Principios éticos

El presente tesis de investigación se hace hincapié sobre los principios éticos de privacidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto al propiedad intelectual y así mismo toda la información utilizada para este trabajo ha sido solo para fines académicos.

Queremos recalcar que el cuestionario se elaboró con el principio de confidencialidad, ya que los resultados mostrados son datos brindados por los mismos trabajadores de los diferentes micros y pequeñas empresas de la Ciudad de Caraz.

IV. Resultados

4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores

Datos generales de los empleados encuestados

Tabla 1. *Distribución según edad.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
18-28	8	40,0	40,0
29-38	7	35,0	75,0
39-48	3	15,0	90,0
49 a mas	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

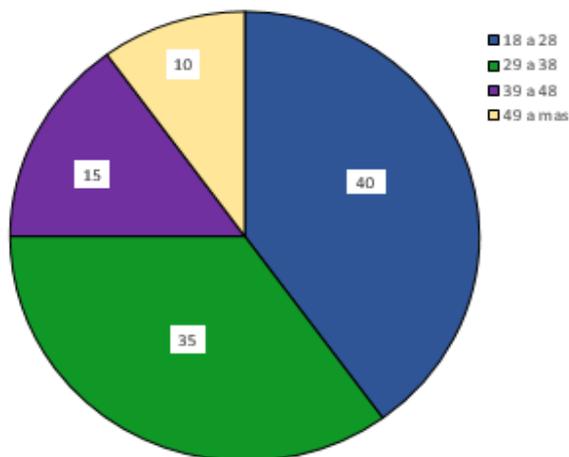


Figura 1. *Distribución según edad.*

Interpretación. Se ha determinado mediante la presente encuesta que las personas que laboran en las empresas de carpintería de la Ciudad de Caraz, están entre los 18 a 28 años de edad representando un 40,00%, seguido por un 35,00% con una edad 29 a 38 años, también un 20,00% de 39 a 48 años y el 10,00% de 49 años a más. Y de esta manera conformando el 100% del total de la encuesta aplicada.

Tabla 2. *Distribución según sexo.*

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Masculino	20	100,0	100,0
Total	20	100,0	

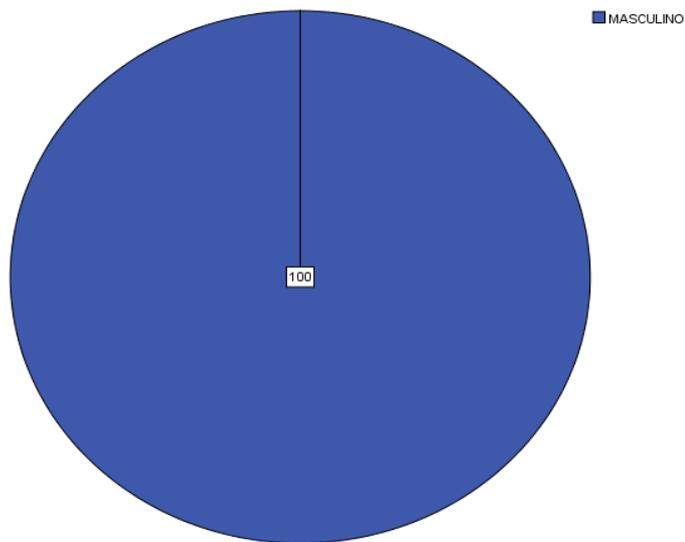


Figura 2. *Distribución según sexo.*

Interpretación. Como se observa en la figura; las personas que emplean en la fabricación de muebles de uso doméstico, son masculinos conformando el 100,00% del total de las 20 encuestas aplicadas en las carpinterías de la Ciudad de Caraz.

Tabla 3. *Distribución según grado de instrucción.*

Grado de instrucción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Primaria	3	15,0	15,0
Secundaria	8	40,0	55,0
Sup. no Univ.	7	35,0	90,0
Sup. Univ.	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

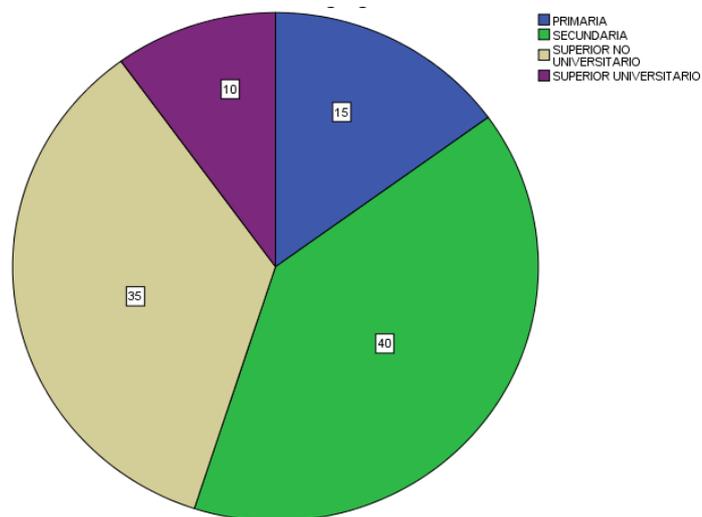


Figura 3. *Distribución según grado de instrucción.*

Interpretación. Como se observa en la figura; las personas que laboran en las carpinterías con un grado de instrucción está conformado de la siguiente manera: secundaria 40,00%, superior no universitario 35,00%, primaria 15,00%, y por ultimo un 10,00% de superior universitario. Y de esta manera conformando el 100,00% del total de la encuesta aplicada en las carpinterías de la Ciudad de Caraz.

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

Tabla 4. *Distribución según valoración si elimina recursos innecesarios.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	4	20,0	20,0
Casi nunca	5	25,0	45,0
A veces	6	30,0	75,0
Casi siempre	3	15,0	90,0
Siempre	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

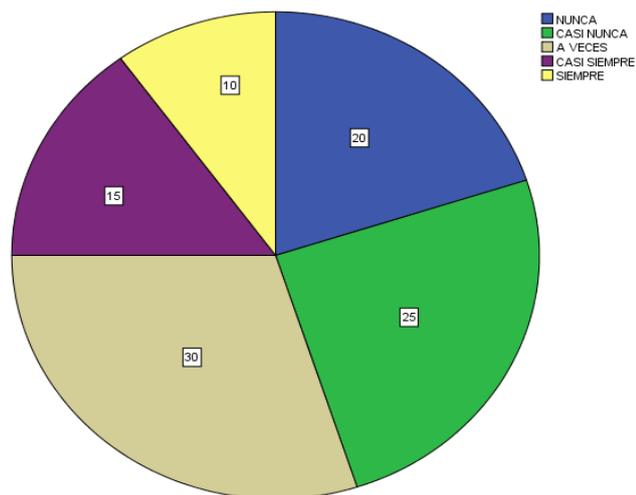


Figura 4. *Distribución según valoración si elimina recursos innecesarios.*

Interpretación. Del total de empleados encuestados en las empresas de carpinterías, se observa que el 30,00% manifiesta que a veces si elimina recursos innecesarios en el área de trabajo, seguido por 25,00% que manifiesta casi nunca, un 20,00% que manifiesta nunca; un 15,00% que manifiesta casi siempre y por ultimo un 10,00% que revela siempre elimina recursos.

Tabla 5. *Distribución según valoración de clasificación de materiales.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	3	15,0	15,0
Casi nunca	3	15,0	30,0
A veces	4	20,0	50,0
Casi siempre	3	15,0	65,0
Siempre	7	35,0	100,0
Total	20	100,0	

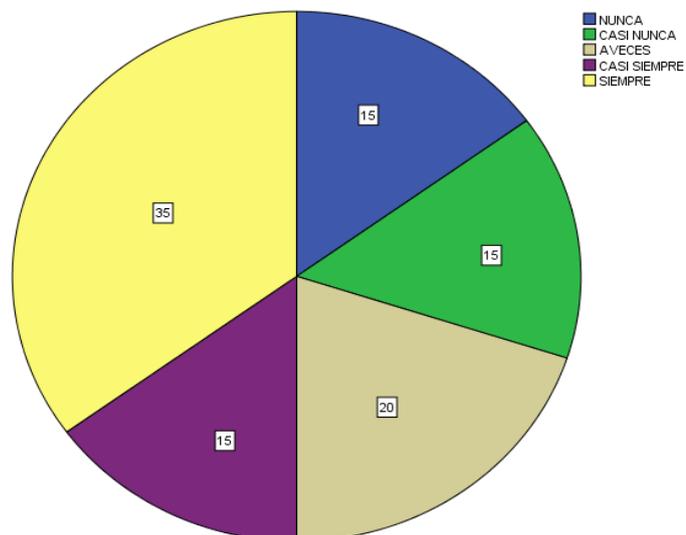


Figura 5. *Distribución según valoración de clasificación de materiales.*

Interpretación. Del total de empleados encuestados de las carpinterías de la ciudad Caraz, se observa que el 35,00% manifiestan que siempre clasifican los materiales y herramientas en el ámbito laboral, seguido por 20,00% que declara a veces.; un 15,00% que manifiesta casi nunca; un 15,00% que manifiestan casi siempre, un 15,00% que revela nunca clasifican los materiales.

Tabla 6. *Distribución según apreciación de la existencia de un lugar para cada elemento.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	8	40,0	40,0
Casi nunca	5	25,0	65,0
A veces	3	15,0	80,0
Casi siempre	2	10,0	90,0
Siempre	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

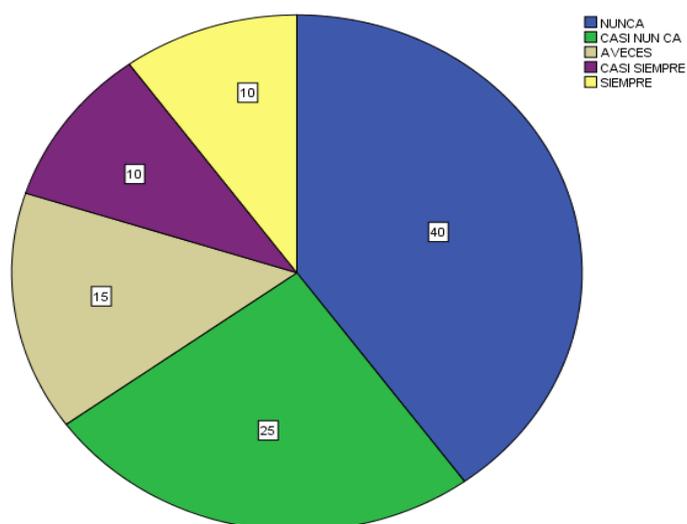


Figura 6. *Distribución según apreciación de la existencia de un lugar para cada elemento.*

Interpretación. Del total de empleados encuestados en las carpinterías de ciudad Caraz, se observa que el 40,00% manifiestan que nunca existe un lugar para cada elemento o cosa existente, seguido por un 25,00% que manifiestan casi nunca, un 15,00% que manifiestan a veces, un 10,00% está casi siempre y un 10,00% revela que siempre existe un lugar para cada elemento.

Tabla 7. *Distribución según apreciación de existencia etiquetas para la identificación de productos.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	13	65,0	65,0
Casi nunca	5	25,0	90,0
A veces	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

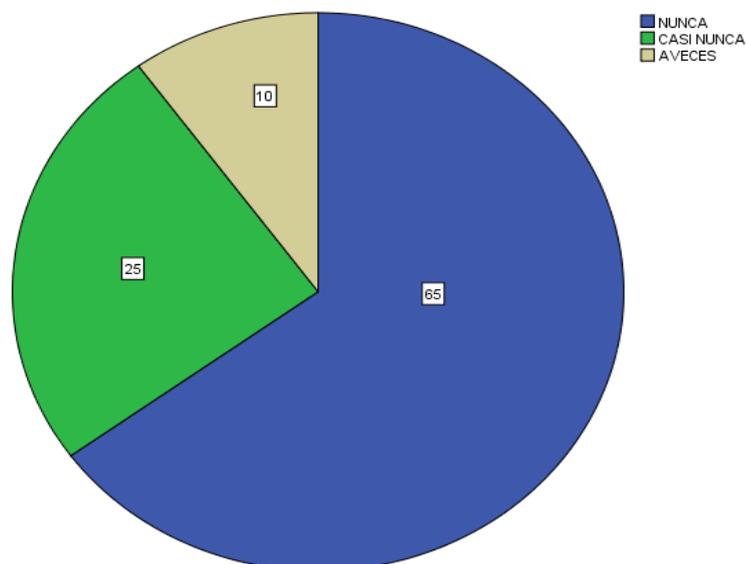


Figura 7. *Distribución según apreciación de existencia etiquetas para la identificación de productos.*

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 65,00% manifiestan que nunca existen etiquetas para que facilite su identificación de productos y herramientas de trabajo, seguido por un 25,00% que manifiestan casi nunca y un 10,00% que manifiestan a veces.

Tabla 8. *Distribución según valoración si realiza mantenimiento a sus equipos de trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Casi nunca	1	5,0	5,0
A veces	7	35,0	40,0
Casi siempre	4	20,0	60,0
Siempre	8	40,0	100,0
Total	20	100,0	

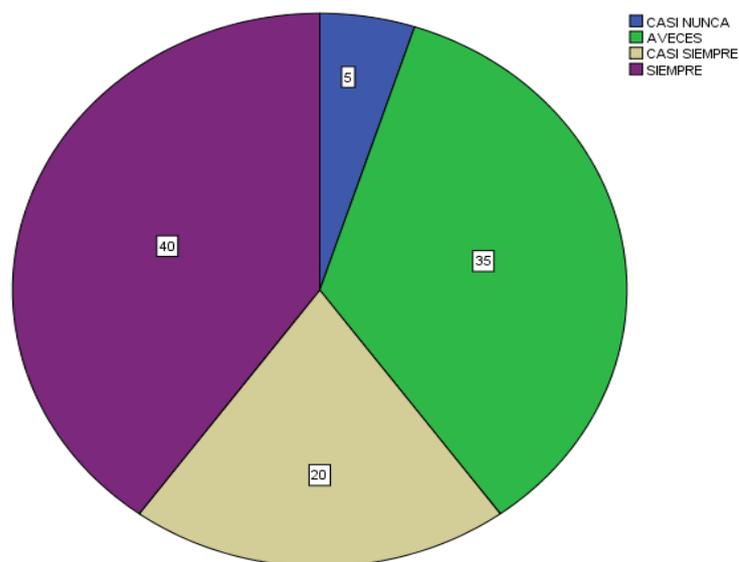


Figura 8. *Distribución según valoración si realiza mantenimiento a sus equipos de trabajo.*

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 40,00% manifiestan que siempre se realizan sus respectivos mantenimientos a sus equipos de trabajo, seguido por un 35,00% que manifiestan a veces, un 20,00% que manifiestan casi siempre y un 5,00% revela casi nunca.

Tabla 9. *Distribución según apreciación de separación de desechos.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Casi nunca	2	10,0	10,0
A veces	5	25,0	35,0
Casi siempre	5	25,0	60,0
Siempre	8	40,0	100,0
Total	20	100,0	

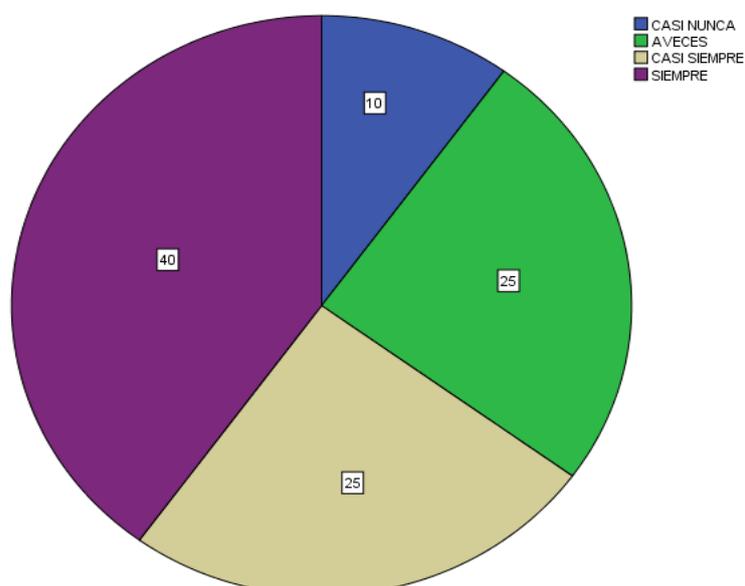


Figura 9. *Distribución según apreciación de separación de desechos.*

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 40,00% manifiestan que siempre separan los desechos que no aumentan un valor para el producto, seguido por un 25,00% que manifiestan a veces, un 25,00% que manifiestan también siempre y por ultimo un 10,00% que revela casi nunca.

Tabla 10. *Distribución según valoración de identificación de posibles fuentes de suciedad.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	6	30,0	30,0
Casi siempre	5	25,0	55,0
A veces	7	35,0	90,0
Casi siempre	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

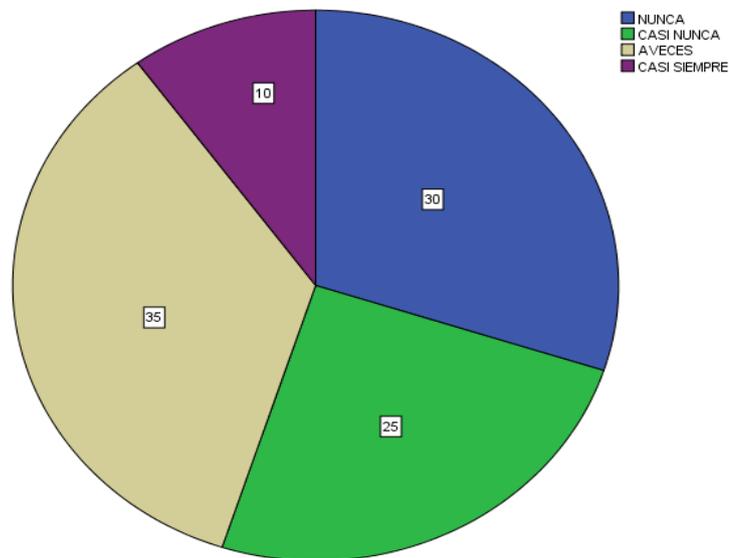


Figura 10. *Distribución según valoración de identificación de posibles fuentes de suciedad.*

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 35,00% manifiestan que a veces identifican las posibles fuentes de suciedad en el área de trabajo, seguido por un 30,00% que manifiestan nunca, un 25,00% que manifiestan casi nunca y un 10,00% casi siempre.

Tabla 11. *Distribución según apreciación de señalización de áreas de trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	9	45,0	45,0
Casi nunca	5	25,0	70,0
A veces	5	25,0	95,0
Casi siempre	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

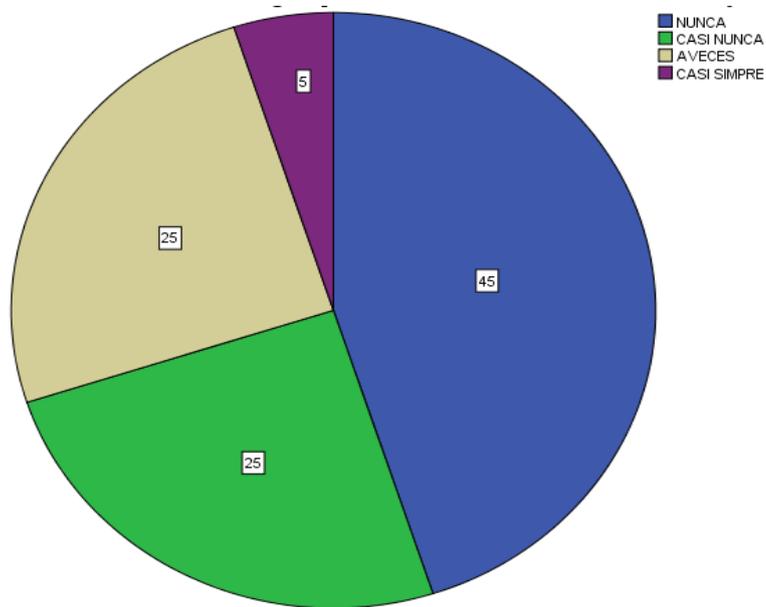


Figura 11. *Distribución según apreciación de señalización de áreas de trabajo.*

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 45,00% manifiestan que nunca existe señalización en las áreas de trabajo, seguido por un 25,00% que mencionan casi nunca, un 25,00% que manifiestan también a veces y un 5,00% revelan casi siempre.

Tabla 12. *Distribución según valoración de existencia de cronograma de actividades.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Casi nunca	1	5,0	5,0
A veces	5	25,0	30,0
Casi siempre	9	45,0	75,0
Siempre	5	25,0	100,0
Total	20	100,0	

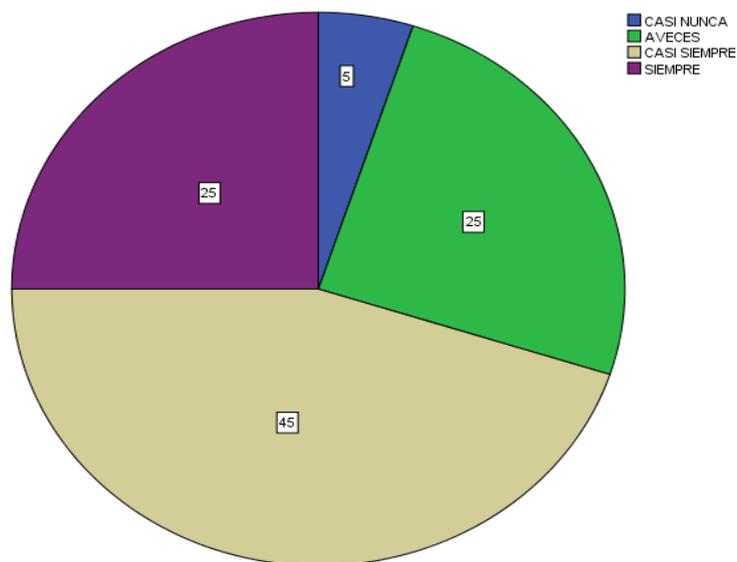


Figura 12. *Distribución según valoración de existencia de cronograma de actividades.*

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 45,00% manifiestan que casi siempre existe cronogramas de actividades de mantenimiento y limpieza en el área de trabajo, seguido por un 25,00% que manifiestan a veces, un 25,00% que también manifiestan siempre y un 5,00% casi nunca.

Tabla 13. *Distribución según apreciación de cumplimiento constante de normas de seguridad, higiene y salud ocupacional.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	5	25,0	25,0
Casi nunca	5	25,0	50,0
A veces	10	50,0	100,0
Total	20	100,0	

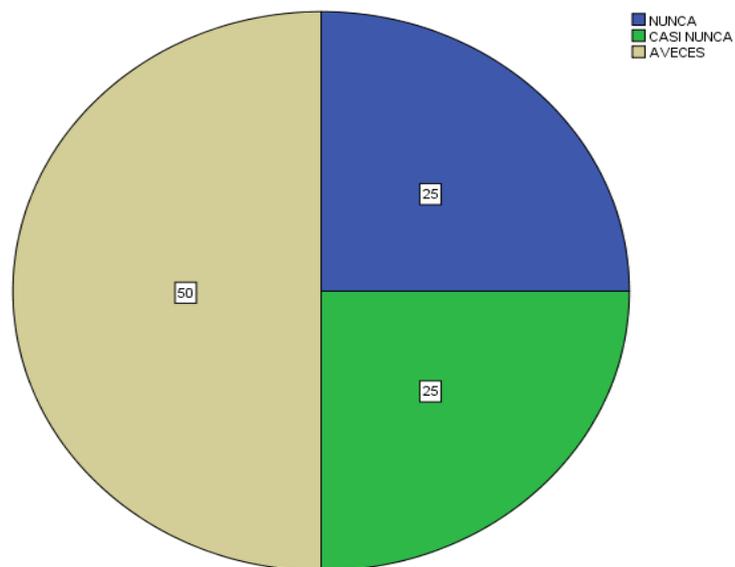


Figura 13. *Distribución según apreciación de cumplimiento constante de normas de seguridad, higiene y salud ocupacional.*

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 50,00% manifiestan que a veces cumplen constantemente las normas establecida por la organización, seguido por un 25,00% que manifiestan casi nunca y con un 25,00% nunca.

Tabla 14. *Distribución según apreciación si se monitorea el orden y limpieza constantemente.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Casi nunca	1	5,0	5,0
A veces	6	30,0	35,0
Casi siempre	6	30,0	65,0
Siempre	7	35,0	100,0
Total	20	100,0	

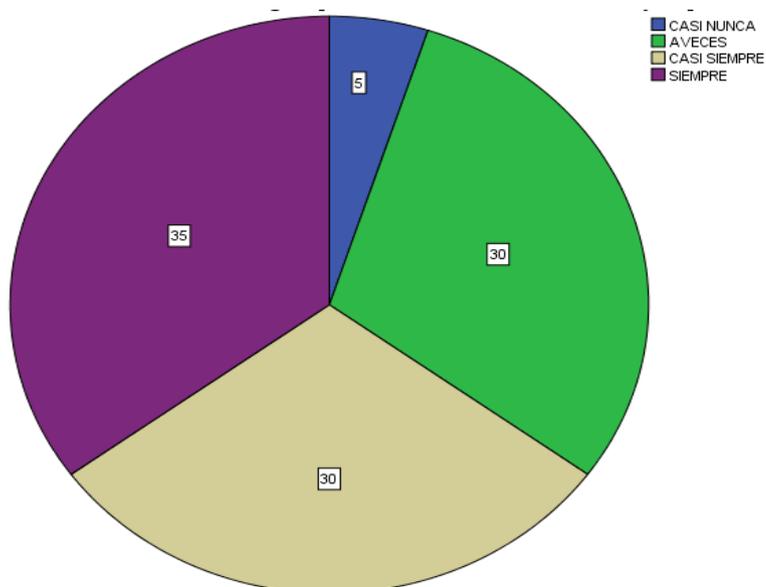


Figura 14. *Distribución según apreciación si se monitorea el orden y limpieza constantemente.*

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados en las carpinterías de la ciudad de Caraz, el 35,00% mencionan que siempre se monitorea el orden y limpieza dentro de la organización, seguido por un 30,00% que manifiestan a veces, un 30,00% que también revelan casi siempre y un 5,00% que manifiestan casi nunca.

4.3. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

Referente a los datos generales, el 40,00% de los empleados manifiestan tener entre los 18 a 28 años de edad, seguido también por un 35,00% con una edad 29 a 38 años, el 100,00% son varones y el 40,00% cuentan con estudios secundarios.

Respecto a la gestión de calidad bajo enfoque de las 5s:

- El 30,00% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, señalan que a veces si eliminan los recursos innecesarios en el área de trabajo (**ver figura 4**), coincidiendo con los resultados encontrados por Guachisaca (2019), donde indica que la eliminación de desperdicios es mayor o igual al 50,00%, contexto que perjudica a este tipo rubro por motivo de que se acumulan elementos inservibles y esto conlleva que este más propenso a sufrir cualquier accidente.

- El 35,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiesta que siempre clasifican los materiales y herramientas en el taller donde se desenvuelven (**ver figura 5**), concordando con los resultados encontrados por Gonzales (2013) donde indica que aplican los elementos de clasificación en un 20,00%, Arias (2016) el 32,27% indican que no cumple con espacios adecuados, tampoco los materiales están debidamente clasificados. Con estos resultados encontrados podemos decir que las empresas no tienen interés de mantener un orden,

cada cosa en su lugar; con las 5s se logran clasificar los objetos necesarios e innecesarios en las áreas de tal forma que facilite la ubicación de cada una de ellas y las áreas se encuentren más despejados.

➤ De los empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, refieren un 40,00% que nunca existe un lugar para cada elemento existente en el taller (**ver figura 6**), lo cual tiene similitud con los estudios realizado por Benavides & Castro (2010), donde mencionan que el 73,00% de los espacios está ocupado por maquinarias e insumos y que no tienen un lugar adecuado cada una de ellas, con Reyes (2015) indica que el 58,80% de los movimientos innecesarios es por la distribución de área; por consiguiente este tipo de dificultad perjudica a las empresas en cuanto a su rendimiento, como así, los miembros de una empresa al no tener áreas destinadas para herramientas, equipos e insumos dificulta su identificación, perdida tiempo en su búsqueda, genera accidentes, etc. Con la implementación de las 5s, se puede evitar las dificultades presentadas porque permite tener las herramientas de trabajo todo en lugar, área de trabajo despejados, esto permite su rápida ubicación de los elementos.

➤ El 65,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiesta que nunca existe etiquetas para la identificación de productos y herramientas de trabajo (**ver figura 7**), discrepando con los resultados de Gonzáles (2013), quien afirma que la

forma de búsqueda de elementos es a través de rotulación con un 34,00% y con un preguntado 33,00%. situación que perjudica a este tipo de negocios, ya que te permite identificar elementos existentes, visualización e identificación o ubicación de elementos a usarse dentro de la organización.

- El 40,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, señalan que siempre realizan mantenimientos a sus herramientas y equipos de trabajo (**ver figura 8**), estos resultados discrepan con los encontrados por Reyes (2015) quien determinó que el 54,00% de empleados encuestados consideran que no tienen un plan de mantenimiento de máquinas y equipos, entonces las MYPES de nuestra localidad por lo menos se preocupan por cuidar sus herramientas de trabajo, tener en activo para su utilización.

- El 40,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiestan que siempre separan los desechos que no aumentan un valor para el producto, (**ver figura 9**), estos resultados encontrados por González (2013), quien afirma que un 67,00% separan los elementos inútiles dentro de la empresa, la cual afecta porque se llenan de elementos innecesarios creando caos, perdiendo espacios, propiciando accidentes laborales, si en cambio implementaran las 5s se puede disminuir este tipo de problemas.

- El 35,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiesta que a veces identifican los posibles fuentes de suciedad en el área de trabajo, (**ver figura 10**), coinciden con los resultados encontrados por Gálvez & Silva (2015) donde menciona que el 83,20% es la efectividad de la maquinas sin haber realizado un mantenimiento preventivo; quizá con ello hubiese identificados posibles problemas por lo que no funciona a su máximo. Entonces es importante realizar un mantenimiento preventivo porque se puede identificar las posibles deficiencias, averías y tomar acciones correspondientes antes que se empeore o deje de funcionar paralizando los procesos de producción.

- El 45,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad Caraz, manifiesta que nunca existe señalización en las áreas de trabajo (**ver figura 11**), coincidiendo con los resultados de Reyes (2015), quien menciona que el 40,90% del área no están señalizados, con esto se puede percibir que las empresas no cuentan con señalizaciones, la cual perjudica su buen desarrollo en el mercado, puede generar accidentes, malestar con los clientes internos y externos.

- El 45,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, testifican que casi siempre existe cronograma de actividades de mantenimiento y limpieza por área de trabajo (**ver figura 12**), los resultados encontrados discrepa con Reyes (2015) en donde considera que un 58,80% no tienen un plan o cronograma de

mantenimiento de equipos y herramientas. Por ende por lo menos las empresas de nuestra local se preocupando, pero no es lo suficiente, para que las maquinas tengan más años de vida útil es necesario realizar mantenimiento y así poder desarrollar la actividad sin complicaciones futuras.

➤ El 50,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, indican que a veces se da el cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional (**ver figura 13**), esto contrasta con los resultados encontrados por Moscosso (2013) en donde afirma que el 70,00% utilizan equipos de protección personal para realizar sus actividades encomendadas; pero en este tipo de negocios no es lo suficiente, se debe cumplir al 100,00% con las normas de seguridad establecidas para el bienestar del personal y para su buen desempeño.

➤ El 35,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, avalan que siempre se da el monitoreo constante del orden y de la limpieza en la organización (**ver figura 14**), esto resultado discrepa con Arias (2016) donde afirma que el 43,18% no cumplen con el proceso de monitoreo del orden y limpieza, hecho que conlleva hacer evaluaciones, porque es relevante para cualquier empresa hacer un seguimiento de las acciones que se está realizando a favor de orden y limpieza.

IV. Conclusiones

En relación al objetivo principal se concluye que en su mayoría de los trabajadores manifiestan que nunca utilizan las herramientas de las 5s porque no tienen un interés en cuando a la aplicación de las acciones en las actividades encomendadas, por lo cual existe desorden en el ambiente laboral, los procesos de producción fuera de tiempo.

Respecto a las características de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015; se concluye que los trabajadores en su totalidad son del sexo masculino, sus edades fluctúan entre los 18 a 28 años y con un grado de instrucción secundaria.

En relación a las características de las 5s en la fabricación de muebles de uso doméstico, la mayoría de los trabajadores encuestados indican que nunca existe un lugar adecuado para los elementos de producción, nunca existe etiquetas que facilite la identificación de productos o herramientas y también nunca existe la señalización de las área de trabajo con cabalidad a las normas estipulados.

Referencias Bibliográficas

- Abuhadba, O. V. (2017). Metodología 5s y su influencia en la producción de la empresa. Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- ANSL. (09 de Octubre de 2014). Artesanías Carpintería SH, se proyecta desde la costa de comechingones. Obtenido de <http://agenciasanluis.com/notas/2014/10/09/artesantias-carpinteria-sh-se-proyecta-desde-la-costa-de-comechingones/>
- Arias, H. N. (2016). Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. Juliaca. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4550/Arias_Hilasaca_Nahely_Lenddy.pdf?sequence=1
- Armandina, R. R. (2010). Metodología 5S su impacto en la eficiencia operativa y el efecto de la alta administración y el seguimiento durante su implantación. Universidad autónoma de nuevo león. Obtenido de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1038/1/Implementacion_Metodologia_Carpinteria_Giraldo_2012.pdf
- Baguer, A. Á., & Ilzarbe, I. L. (2016). Calidad para competir. España: Ediciones Paraninfo, S.A., 2016. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5iyIDAAAQBAJ&dq=calidad+y+l+as+5s&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Benavides, C. K., & Castro, P. P. (2010). Diseño e implementación de un programa de 5s en Industrias Metalmecánicas San Judas LTDA. Cartajena.

Obtenido de

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1038/1/Implementacion_Metodologia_Carpinteria_Giraldo_2012.pdf

Bertuzzi, M. L. (2005). Ciudad y urbanización. Argentina: ilustrada. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=kY-](https://books.google.com.pe/books?id=kY-ihcC2bB0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

[ihcC2bB0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kY-ihcC2bB0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Chinchilla, S. R. (2002). Salud y seguridad en el trabajo. Costa Rica: EUNED.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=Y35TDM74KmUC&pg=PA225&q=SEITON&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8t_z2g6vXAhUJ5SYKHVKkAJ04ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=SEITON&f=false

Cruelles, R. J. (2013). Productividad en las área administrativas. Barcelona:

Marcombo. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=s_UuAHyyZs4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Cura, H. M. (2005). Las 5S una filosofía de trabajo, una filosofía de vida.

Argentina. Obtenido de

<https://www.ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Cura.pdf>

Dorbessan, J. R. (2000). Las 5s herramientas de cambio. Argentina. Obtenido de

http://www.edutecne.utn.edu.ar/5s/5s_inicio.pdf

- Escalante, R. E. (24 de Septiembre de 2016). Mi empresa propio. Obtenido de MEP: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Espejo, R. L. (2011). Aplicación de herramientas y técnicas de mejora de la productividad en una fabricación de artículos de escritura. Barcelona. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/11140/Avantprojecte.pdf?sequence=3>
- Eugenia, C., Antonio, P., & José, D. (2009). América Latina y desarrollo económica. España.: Ediciones AKAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=qVt41fwjzPAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fernández, G. R. (2013). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. En R. Fernández García, La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa (pág. 27). ECU.
- Fosters. (2004). Caracterización de la fabricación de muebles de madera, en el municipio la union de estado guerrero. Mexico. Obtenido de http://www.chapingo.mx/dicifo/tesislic/2009/rodriguez_pantaleon_amado_2009.pdf
- Galgano, A. (2003). Las tres revoluciones: caza del desperdicio: Doblar la productividad con la "Lean Production". Italia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UtnPv459AocC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gálvez, P. J., & Silva, L. J. (2015). Propuesta de mejora en las áreas de producción y logística para reducir los costos en la empresa molino el cortejo S.A.C. - Trujillo. Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6369/Galvez%20Peralta%2C%20Jose%20Fernando%20-%20Silva%20Lopez%2C%20Jose%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, G. G. (2012). Aproximación teórica sobre la calidad percibida en los servicios sociales. Murcia. Obtenido de <http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4108882.pdf&ei=SMYBVMuFJsKrggTZ64AI&usg=AFQjCNFJT3F4jfE9ZeIJsAEDW-pupTJceQ&bvm=bv.80642063,d.aWw>

Gómez, S. C. (2001). Mantenimiento productivo total. España: Lulu.com. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IPtzAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

González, L. J. (2013). Las 5s una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente”. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>

Guachisaca, G. C. (2009). Implementación de 5s como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas. Ecuador.

Leonor, G. M., & Carlos, G. M. (2014). La calidad en las organizaciones turísticas. España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=pJjLAgAAQBAJ&pg=PA215&dq=las+5s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQkMW9_5_XAhWGNiYKHcdD_C_o4FBD0AQgxMAI#v=onepage&q=las%205s&f=false

Martín, G. S. (2014). Psicología del trabajo. Mexico: Grupo editorial patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uc_hBAAAQBAJ&pg=PA151&dq=seiri&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjd0JbX76fXAhUFFZAKHe2vBl0Q6AEIJTA#v=onepage&q=seiri&f=false

Martinez, G. P. (2006). El municipio, la ciudad y el urbanismo. Mexico. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/10.pdf>

Medellin. (11 de Abril de 2014). INFO 7 MX. Obtenido de <http://rpp.pe/lima/actualidad/incendio-consume-taller-de-carpinteria-en-sjl-noticia-683733>

Ministerio Educación. (2001). Acciones de Mejora. España: Ministerio de Educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=21aEFqQDycwC&pg=PA226&dq=las+5s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQkMW9_5_XAhWGNiYKHcdD_C_o4FBD0AQg4MAM#v=onepage&q=las%205s&f=false

Miranda, G. F., Chamorro, M. A., & Rubio, L. S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. España: Delta Publicaciones. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA44&dq=Introduccion+al+control+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwien8eqhMTXAhUFipAKHRG6DTMQ6AEIMzAD#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>

Miranda, M. A., Zambrano, V. M., & Yaguana, H. J. (2009). Implementacion de una fabrica, comercializadora y distribuidora de una linea comtemporea de muebles. Guayaquil. Obtenido de

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10675/1/D-39734.pdf>

Montaño, L. J. (2016). La calidad es mas que ISO 9000. EE.UU: Palibrio.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=uw2MCwAAQBAJ&pg=PT383&dq=lugar+para+cada+cosa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9z-ikyqfXAhUGk5AKHer_Br8Q6AEILzAC#v=onepage&q=lugar%20para%20cada%20cosa&f=false

Mora, G. L. (2008). Mantenimiento - planeación, ejecución y control. Mexico:

Alfaomega. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=TYc3DQAAQBAJ&pg=PT551&dq=SEISO+MANTENIMIENTO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1mteambXXAhXGyVQKHyoqDF0Q6AEINjAD#v=onepage&q=SEISO%20MANTENIMIENTO&f=false>

Moscosso, F. G. (2013). Propuesta de un Modelo de Gestión de Salud y Seguridad Ocuopacional para las Mypes fabricadoras de muebles de medera del

parque industrial de villa salvador. Lima. Obtenido de
http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/322293/2/Moscosso_FG.pdf

Osada, T. (1991). teoria de la 5s. japon. Obtenido de
<http://www.ceroaverias.com/archivoeditorial11/articulo%205s-3.htm>

Plaza, T. A. (2009). Apuntes teóricos y ejercicios de aplicación de gestión de mantenimiento industril-integracion con calidad y riesgos laborales. España: Lulu.com. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=1vdKUuGF2xMC&pg=PA8&dq=las+5s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj18tDi95_XAhVIKiYKHfYFVB9s4ChDoAQhLMAc#v=onepage&q=las%205s&f=false

PRESS. (27 de Octubre de 2014). Un incendio provoca daños en uan carpinteria del Poligono de Izarilla. Obtenido de
<http://www.20minutos.es/noticia/2279000/0/incendio-provoca-danos-carpinteria-poligono-izarilla-matamorosa>

Produccion Ministerio. (19 de octubre de 2012). Sector medera y mueble acumulo crecimiento de 9.1% entre enero y agosto de 2012. lima. Obtenido de
<http://www.produce.gob.pe/index.php/prensa/noticias-del-sector/888-sector-madera-y-mueble-acumulo-crecimiento-de-91-entre-enero-y-agosto-de-2012>

Raimondi, A. (2006). El departamento de Ancash y sus riquezas minerales. Lima - Perú: P. Lira. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=JXoAAAAAMAAJ&pg=PA91&d>

q=ciudad+caraz&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwimzrqtg7nXAhUJiZAKHRvIBcEQ6AEIJTA

A#v=onepage&q=ciudad%20caraz&f=false

Republica. (22 de Octubre de 2014). 250 carpinteros de Lima y loreta reciben certificados por competencia laboral. Obtenido de <http://www.larepublica.pe/22-10-2014/250-carpinteros-de-lima-y-loreto-recibiran-certificados-por-competencia-laboral>

Reyes, L. 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

Rodríguez, H. V. (2004). Manual de implementacion del programa 5s. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8UskOoIXVhcC&printsec=frontcover&dq=Manual+de+implementaci%C3%B3n+del+programa+5S+Un+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTpfD_1-LXAhWLgpAKHcmkDvcQ6AEIJDAA#v=onepage&q=Manual%20de%20implementaci%C3

RPP, n. (26 de Noviembre de 2014). Incendio en maderera y carpinteria deja cuantiosas perdidas. Obtenido de <http://www.rpp.com.pe/2012-11-26->

chimbote-incendio-en-maderera-y-carpinteria-deja-cuantiosas-perdidas-noticia_543670.html

Sacristán, F. R. (2005). Las 5S orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid, España: FC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&dq=que+son+las+5s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirvbj0h6DXAhUI6SYKHUvnD_gQ6AEIJDA#v=onepage&q=que%20son%20las%205s&f=false

San Miguel, P. A. (2007). Calidad. España: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA154&dq=que+son+las+5s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirvbj0h6DXAhUI6SYKHUvnD_gQ6AEILzAC#v=onepage&q=que%20son%20las%205s&f=false

Sanchez, B. B. (2013). Las MYPES en Perú, su importancia y propuesta tributaria. Perú. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Sanguesa, S. M., & Mateo, D. R. (2006). Teoría y práctica de la calidad. España: Ilustrada, reimpresa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=las%205s&f=false

Suarez, B. M. (2007). El kaizen. Mexico: Panorama Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=l3FXNs->

q_CYC&pg=PA128&dq=seiri&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwjd0JbX76fXAhUFFZAKHe2vBl0Q6AEIPDA
D#v=onepage&q=seiri&f=false

Sunat. (2014). Definición de la micro y pequeño empresas. Obtenido de
[http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-
microPequenaEmpresa.html](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html)

Valles, R. J. (2015). Dinámica industrial de la producción. Mexico: Lulu.com.
Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=y_abDgAAQBAJ&pg=PA152&dq
=SHITSUKE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi74c25p7XXAhWDg5AKHe
E8Bfw4ChDoAQgqMAE#v=onepage&q=SHITSUKE&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y_abDgAAQBAJ&pg=PA152&dq=SHITSUKE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi74c25p7XXAhWDg5AKHeE8Bfw4ChDoAQgqMAE#v=onepage&q=SHITSUKE&f=false)

Vertice, E. (2008). La calidad en el servicio al cliente. España: Editorial Vértice,
2008. Obtenido de
[http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castaneda_c_ga/capit
ulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castaneda_c_ga/capitulo2.pdf)

Anexos

Anexo 1. Población

N°	Nombre Comercial	Vía	N vía	#	Tamaño
01	Carpintería Comando	JR.	José Gálvez	50	Micro
02	Carpintería Erick	JR.	Ramón Castilla	220	Micro
03	Carpintería Cesar	AV.	Nueva Victoria	S/N	Micro
04	Carpintería Rondan	JR.	Mercedes	318	Micro
05	Carpintería Félix		Carretera Central Caraz	S/N	Micro
06	Carpintería Palmeras	JR.	Palmeras	145	Micro
07	Carpintería Martínez	JR.	Miraflores	228	Micro
08	Carpintería Toño Prieto	JR.	25 De Mayo	42	Micro
09	Carpintería Portalito	AV.	Carretera Central Caraz	S/N	Micro
10	Carpintería Sauna	JR.	Pumacahua	138	Micro
11	Carpintería Pedrito	JR.	San Martin	48	Micro
12	Carpintería Loreto	JR.	San Martin	356	Micro
13	Carpintería Belén	PSJ.	Santa Teresita	S/N	Micro
14	Carpintería El Roble	AV.	Cruz Viva	S/N	Micro
15	Carpintería El Paraíso	JR.	Mercedes	80	Micro

Anexo 2. Encuesta



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 TRABAJADORES DE LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIA-RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE USO DOMÉSTICO DE LA CIUDAD CARAZ, 2014.

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

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD 5S EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA-RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE USO DOMÉSTICO DE LA CIUDAD DE CARAZ, 2014

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

Instrucciones: a continuación le presentamos 11 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	siempre (5)
DATOS GENERALES				
1. EDAD 2. SEXO a. Masculino <input type="text"/> b. femenino <input type="text"/>		3. GRADO DE INSTRUCCIÓN a. Primaria (completa) (incompleta) <input type="text"/> b. Secundaria (completa) (incompleta) <input type="text"/> c. Sup. no univ. (completa) (incompleta) <input type="text"/> d. Sup. univ. (completa) (incompleta) <input type="text"/>		

N°	DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	-				+
1	¿Elimina frecuentemente los elementos innecesarios en el área de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Cuando llega el material de trabajo es clasificado?	1	2	3	4	5
3	¿Existe un lugar adecuado para cada elemento en la empresa?	1	2	3	4	5
4	¿Existen etiquetas para la identificación de cada producto?	1	2	3	4	5
5	¿Usted realiza manteamientos de las herramientas y equipos de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Se da la separación de los desechos que se producen en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Identifica las posibles fuentes de suciedad y problemas tales como escapes, averías o fallas en los equipos?	1	2	3	4	5
8	¿Existe cronograma de actividades de mantenimiento y limpieza por área de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Se encuentran señalizados las áreas de trabajo, maquinarias y equipos?	1	2	3	4	5
10	¿Se da el cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional?	1	2	3	4	5
11	¿El orden y la limpieza se monitorean constantemente en esta organización?	1	2	3	4	5