



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE KAIZEN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL
– RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES
(CARPINTERÍA) EN EL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, 2016**

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

AUTOR

ELEUTERIO PRINCIPE BLAS

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTON

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE KAIZEN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL
– RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES
(CARPINTERÍA) EN EL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, 2016**

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

AUTOR

ELEUTERIO PRINCIPE BLAS

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTON

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis.

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Dedicatoria y agradecimiento

Dedicatoria

Con orgullo y amor le dedico esta tesis primeramente a Dios todo poderoso, por guiarme durante mi tiempo de estudio y a mi Madre Hermelinda Blas Flores por haber sido en vida el mejor ejemplo a seguir y la mejor maestra de su humildad que pude tener, que con esfuerzo y sacrificio me enseñó a entender que el camino al éxito no es producto del azar sino de la constancia, empeño y dedicación que uno pueda tener para alcanzar lo que se quiere y aun después de muerta ha seguido siendo la luz que ilumina los pasos que doy y los que di para llegar a donde estoy.

Su propósito como Madre siempre fue hacerme un hombre de bien con principios y valores, dejarme realizado como persona y profesionalmente, ¡sé que donde quiera que esté debe sentirse orgullosa de eso porque gracias a sus consejos, cariño y esfuerzo hoy puedo decir que este título es por y para ti MAMÁ!

Te recordare como una mujer luchadora, con risas, lagrimas, pero con mucha felicidad porque eso fue lo que sembraste en mí.

Te Amo Madre.

Agradecimiento.

Hoy he alcanzado una meta más en mi vida, expreso todo mi agradecimiento sincero: A Dios, fuente de inspiración que con su infinita bondad ha sido mi guía espiritual.

A los asesores académicos: Mgtr. Deysi Gladys Broncano Díaz y Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón; quienes me ofrecieron sus conocimientos y me orientaron para el desarrollo de esta investigación.

A mis padres y hermanos por ayudarme y motivarme constantemente para concluir este trabajo.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote “ULADECH”, es el Núcleo de Sabiduría, por formarnos moral y académicamente personas para el servicio de nuestro país.

Autor.

4. Resumen y abstract

Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque Kaizen, en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro Fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016. Para realizar esta investigación se utilizó un carácter descriptivo, porque se relatarán las características que están ocurriendo con la gestión de Calidad bajo el enfoque Kaizen con las herramientas de las 5s. El tipo de investigación es cuantitativa puesto que se va utilizar técnicas y medición de variables. Se utilizó el diseño no experimental (transeccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. En el proceso investigativo se aplicó un cuestionario a los trabajadores en los talleres de carpintería habiendo 12 MYPES y en total 24 trabajadores, obteniéndose los siguientes resultados: habiendo constatado que los empleados no tienen conocimiento sobre la metodología de las 5s; pero usan a esta herramienta en forma empíricamente en las actividades de la empresa, está orientado a reducir costos y mejorar el proceso productivo y servicio al cliente. En los análisis finales de esta investigación resultan manifestándose a más de 63% en desacuerdos del uso de la metodología de las 5s en las MYPES de taller de carpintería, Finalmente se concluye que no están de acuerdo con el orden general en la carpintería muchos de ellos desconocen la metodología de las 5s, pero algunas de ellos practican a su manera.

Palabras Clave: Calidad, Kaizen, las 5s y Carpintería.

Abstract

This research had as a general objective: Determine the main characteristics of Quality Management under the Kaizen approach, in the micro and small companies of the Industrial sector - Rubro Manufacture of furniture (carpentry) in the district of Independencia, 2016. To carry out this research a descriptive character was used, because the characteristics that are happening with quality management under the Kaizen approach will be related to the tools of the 5s. The type of research is quantitative since techniques and measurement of variables will be used. The non-experimental design will be used (transectional or transversal), because the data will be collected in a single moment, in a single time. In the research process, a questionnaire was applied to the workers in the carpentry workshops, with 12 MYPES and a total of 24 workers, obtaining the following results: having verified that the employees do not have knowledge about the methodology of the 5s; but they use this tool empirically in the activities of the company, it is oriented to reduce costs and improve the productive process and customer service. In the final analyzes of this research, more than 63% disagree with the use of the methodology of the 5s in the MSPES of the carpentry workshop. Finally, it is concluded that they do not agree with the general order of the carpentry, many of them they do not know the methodology of the 5s but some of them practice in their own way.

Keywords: Quality, Kaizen, 5s and Carpentry.

5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Dedicatoria y agradecimiento	iv
4. Resumen y abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tabla.....	ix
7. Índice de figura.	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	6
2.1. Antecedentes:	6
2.2. Base teórico de la investigación.....	11
2.2.1. Gestión de calidad.....	11
2.2.2. Kaizen y las 5 “S”, herramientas de cambio.....	12
2.2.3. Las micro y pequeñas empresas (MYPES).....	23
2.2.4. Fabricación de Muebles (Carpintería).	26
2.3. Marco conceptual.....	27
III. Metodología.....	32
3.1. Diseño de la investigación.....	32
3.2. Población y muestra.....	32
3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	33
3.4. Técnicas e instrumentales de recolección de datos.....	34
3.5. Plan de análisis.....	34
3.6. Matriz de consistencia.....	35
3.7. Principios Éticos.....	36
IV. Resultados.....	37
4.1. Resultados:	37
4.2. Análisis de resultados.....	55
V. Conclusiones y Recomendaciones	62
Referencias Bibliográfica.....	64
Anexos.....	69

6. Índice de tabla

Tabla 1. Distribución según Eda de los trabajadores en las mypes.....	37
Tabla 2. Distribución según sexo de los trabajadores de las mypes (M, F).....	38
Tabla 3. Distribución según Grado de Instrucción de los trabajadores.	39
Tabla 4. Distribución según la adecuada instalación de las maquinarias en la carpintería.	40
Tabla 5. Distribución según la importancia de separar equipos y herramientas en una carpintería.	41
Tabla 6. Distribución según el tiempo optimizando materia prima e insumos en el almacén.	42
Tabla 7. Distribución según la ubicación de herramientas en su lugar para facilitar un acceso rápido al trabajador en el taller.	43
Tabla 8. Distribución según el lugar de trabajo adecuado para contribuir la seguridad. ..	44
Tabla 9. Distribución según la responsabilidad del trabajador en la instalación de los cableados en la carpintería.	45
Tabla 10. Distribución según el lugar del trabajo se encuentre permanentemente limpio.46	
Tabla 11. Distribución según el lugar de trabajo limpio para dejar los productos terminados.	47
Tabla 12. Distribución según la jornada de trabajo las herramientas y equipos queden limpios para el uso siguiente.	48
Tabla 13. Distribución según el trabajador que considera mantener el compromiso en el lugar de su trabajo.	49
Tabla 14. Distribución según que existe errores en la carpintería si el gerente muestra su preocupación por generar un cambio eficaz en el proceso.	50
Tabla 15. Distribución según el esfuerzo por parte de los compañeros que mantiene sus puestos obtenidos en la carpintería.	51
Tabla 16. Distribución según que en esta carpintería existe la preocupación por mantener el personal capacitado.	52
Tabla 17. Distribución según el cumplimiento de las normas que posee esta organización.	53
Tabla 18. Distribución según que se considera uno mismo y el compañero si refleja la responsabilidad en sus trabajos.	54

7. Índice de figura.

Figura 1. Distribución según Eda de los trabajadores en las mypes.	37
Figura 2. Distribución según sexo de los trabajadores de las mypes (M, F).....	38
Figura 3. Distribución según Grado de Instrucción de los trabajadores.	39
Figura 4. Distribución según la adecuada instalación de las maquinarias en la carpintería.	40
Figura 5. Distribución según la importancia de separar equipos y herramientas en una carpintería.	41
Figura 6. Distribución según el tiempo optimizando materia prima e insumos en el almacén.	42
Figura 7. Distribución según la ubicación de herramientas en su lugar para facilitar un acceso rápido al trabajador en el taller.....	43
Figura 8. Distribución según el lugar de trabajo adecuado para contribuir la seguridad. .	44
Figura 9. Distribución según la responsabilidad del trabajador en la instalación de los cableados en la carpintería.	45
Figura 10. Distribución según el lugar del trabajo se encuentre permanentemente limpio.	46
Figura 11. Distribución según el lugar de trabajo limpio para dejar los productos terminados.....	47
Figura 12. Distribución según la jornada de trabajo las herramientas y equipos queden limpios para el uso siguiente.	48
Figura 13. Distribución según el trabajador que considera mantener el compromiso en el lugar de su trabajo.....	49
Figura 14. Distribución según que existe errores en la carpintería si el gerente muestra su preocupación por generar un cambio eficaz en el proceso.....	50
Figura 15. Distribución según el esfuerzo por parte de los compañeros que mantiene sus puestos obtenidos en la carpintería.	51
Figura 16. Distribución según que en esta carpintería existe la preocupación por mantener el personal capacitado.	52
Figura 17. Distribución según el cumplimiento de las normas que posee esta organización.....	53
Figura 18. Distribución según que se considera uno mismo y el compañero si refleja la responsabilidad en sus trabajos.	54

I. Introducción.

En la actualidad, uno de los principales factores que permiten el subsistir de las organizaciones es que éstas sean de calidad y competitivas. Para que las micro y pequeñas empresas experimenten una mejora continua de sus prácticas, es importante utilizar metodologías de las 5s, para poder alcanzar calidad, es preciso que todos se informen desde el inicio. Si únicamente se hicieran intervenciones de calidad, sólo estaríamos frenando que salieran productos imperfectos, pero no evitaríamos que se produjeran fallas. (Juran y Gryna, 1993, p.17).

En la presente trabajo contiene la base teórica, actividades y resultados de esta investigación de gestión de calidad, utilizando la metodología de las 5S de mejora continua, porque la naturaleza de la investigación es obtener resultados objetivos a corto y mediano plazo en los aspectos del ejercicio en las MYPES a través de las 5S, y para su aplicación se utilizó el enfoque Kaizen como modelo del procedimiento de estas herramientas, dándole un carácter sumatorio a las cinco etapas de mejora continua: “separar, ordenar, limpiar, estandarizar y autodisciplina”.

En el ámbito internacional se detecta que en el negocio familiar no está debidamente bien organizado porque existe tres negocios entre hermanos en la misma casa donde hay niños expuestos al accidente donde hay desorden de herramientas en el taller donde corre peligro cualquier integrante de la familia, así como afirma Echiburu que los estantes que utilizan los trabajadores guardando sus ropas de trabajo, esta desordenada, porque el hogar cuenta con un taller de carpintería, un taller de imprenta y un almacén en la Instituto Valparaíso (Echiburu, 1995).

En el ámbito nacional se detecta dos jóvenes sufren accidente en el taller de carpintería por el desprendimiento del disco de esmeril, ambas víctimas reciben atención en el hospital Honorio Delgado. Hugo de 30 años de edad, sufrió cortes en el pie cuando manipulaba la dicha máquina para cortar madera en el taller

ubicado en la urbanización Las Esmeraldas zona B del distrito de Socabaya. Mientras que Raúl LL. H. de 34 años de edad, resulto con cortes en el muslo de la pierna izquierda, provocada por el desprendimiento del esmeril en el taller ubicado en la Urbanización Pedro Diez Canseco del distrito de José Luis Bustamante (Noticias, (2011).

En el ámbito internacional se observa la deficiencia en el taller de carpintería que ocurre accidente y Jiménez menciona en tres días no se puede pisar aquí las instalaciones han quedado arrasadas por el fuego no se puede hacer nada. La descripción del incendio en el taller de carpintería fue ocasionada por el corte circuito de los cables pelados que tenía las maquinarias, uno de los integrantes de la escuela taller de la Universidad Popular. José Antonio nos confirmó que quedo en completa ruina. (Jiménez, 2015).

A nivel nacional las MYPES, en nuestro país, ha conseguido un nivel económico muy importante; debido a que de las 3'229,197 empresas; mencionadas es 99.64%, son MYPES; las cuales son absorbidas el 62.1% de Población Económicamente Activa (PEA) una estimación para el mismo año, por otra parte, según el Ministerio de Trabajo y Promoción Social (MTPS), la informalidad del sector de las MYPES, representa el 74.26% del total, sumado a ello y según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil Micro y pequeñas empresas (MYPES), pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil al año; es decir existe aproximadamente un crecimiento del sector a 100 mil empresas anualmente. (Villafuerte, 2008).

El interés del tema obedece, a que, en los últimos tiempos, surgen muchas empresas de este rubro sin tener en cuenta los análisis del entorno empresarial, así como en factores económicos, sociales, políticas y normas internas de la misma, para encaminarnos a la gestión de calidad y/o mejora continua frena a ello muchas de las empresas de diferentes rubros emplean los enfoques o instrumentos de mejora continua, en esta investigación concederá la metodología de las 5s. Es por

eso que las MYPES no pueden ser ajenas a la competitividad, es necesario estar a la vanguardia en todo aquello que pueda generar una ventaja competitiva

Para esta investigación se tuvo que recurrir a revistas especializadas del sector manufactura en maderas en vista que es un tema donde no existe mucha bibliografía desarrollada en éste sector. Asimismo, se consultó a fuentes del sector público como el Ministerio de Agricultura, donde hay cuidados de forestación en nuestra región, también se visitó el comité de maderas del sector privado como ADEX, la sociedad nacional de industrias, y la confederación nacional de la madera. Se complementó esta parte teórica con la visita a talleres de carpintería en el distrito de Independencia_ Huaraz, donde pudo corroborarse la situación actual de las MYPES del sector industrial, donde se encontró problemas en orden y limpieza. viendo las circunstancias actuales en las MYPES de este rubro, se planteó implementar la metodología de las 5s para evitar el desorden, la pérdida de tiempo, por el mismo desorden falta espacio para los productos terminados, el acceso bastante difícil para el movimiento de los trabajadores, la frecuencia de accidentes, las maquinas obsoletos con residuos de la madera y herramienta tapados con aserrín, por lo tanto, la demora causa molestia al cliente.

Por lo anterior mencionado, el indicado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro Fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro Fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016. Así mismo para responder se formula objetivos específicos: (a). Identificar las principales características de la gestión de calidad de las 5s en las MYPES del sector Industrial _ Rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de independencia - Huaraz, (b). Describir las características de mayor productividad

de la gestión de calidad de las 5S en las MYPES del sector Industrial – fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia - Huaraz.

La presente investigación se justifica, porque la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen empleando la metodología de las 5s, facilita el desarrollo y crecimiento económico a los empresarios y a la vez en la toma de decisión de manera eficiente en las MYPES a través de sus características como aspectos orden, limpieza, estandarización, selección y autodisciplina las mismas que permiten a los trabajadores sentir satisfacción laboral y empatía en los clientes por el servicio que se les brinda.

también se justifica porque esta investigación será de mucha importancia porque tendrá valor para los futuros investigadores sobre la caracterización de la gestión de calidad bajo en enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de independencia o en otras ciudades. Tendrá un impacto positivo para las empresas, empleados y la sociedad, serán beneficiados aplicando las 5s en todas las áreas de la organización.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación es tipo descriptivo, nivel cuantitativo, porque se busca describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector industrial _ rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de independencia, 2016. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transeccional o transversal, ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. En esta investigación hay técnicas que considerar como la observación y las encuestas, así como respectivos cuestionarios estructurados para la recolección de datos que será ingresado al programa estadístico SPSS. V22, para el respectivo proceso de datos, la presentación será, tablas y gráficos.

Teniendo por resultado en esta investigación el 63% de los trabajadores encuestados consideran que las herramientas no están ubicados adecuadamente para el uso respectivo en su trabajo pierden tiempo al estar buscando herramientas, mientras 29% de los trabajadores están indiferentes es decir no están de acuerdo ni de en desacuerdo esto se visualiza que por ser una organización que trabaja empíricamente desconocen la importancia del enfoque Kaizen con su metodologías de las 5S, que es la disciplina en las organizaciones y 8% están de acuerdo con las ubicaciones desordenadas de las herramientas que genera estrés y por cierto accidentes y no les importa nada (Tabla 7), por otro lado, el 54% de los trabajadores concederán de estar en desacuerdo con esta orden solamente por su desconocimiento cuán importante es el orden y limpieza en el lugar de su trabajo, mientras 25% están de acuerdo; luego de una jornada las herramientas y equipos deberían estar limpios para el uso adecuado de la siguiente jornada, y 21%.de los trabajadores encuestados responden de estar indiferente es decir no están de acuerdo ni desacuerdo con este propósito.

Finalmente como conclusión: de esta investigación en las micro y pequeñas empresas, (MYPES) tienen altas desconocimientos de esta metodología de las 5s porque actualmente la mayoría de las micro empresas que desean un cambio ordenado en la estructuración como empresa tiene grandes problemas con sus trabajadores como mucho de ellos trabajan empíricamente, resisten el cambio que puede encaminar al desarrollo como persona y como empresa, por esta justa causa se implementa la metodología de los 5s, que es parte de la filosofía Kaizen, de esta manera ayuda a tomar conciencia a los trabajadores y a los empresarios.

Se recomienda a todo el personal de las mypes del taller de carpintería adaptarse en esta metodología de 5s tratando de superar la calidad de servicio al cliente para ello es bueno poner como hábito o norma dentro del establecimiento de una empresa y hacer el seguimiento para su respectivo mejora continua.

II. Revisión de Literatura.

2.1. Antecedentes:

Arguello (2011) en su tesis titulada “Evaluación de la Metodología 5S implementada en el Área de Esmalte de una Empresa Manufacturera de Cocinas”, Tiene como objetivo es evaluar la metodología de las 5S y realizar un mapeo de cadena de valor del área de esmaltado con la finalidad de conocer el estado actual y visualizar oportunidades de mejora, en su estudio en el desarrollo de la metodología, en la primera S, para descartar cosas innecesarias, se puso en práctica la técnica de etiquetas rojas, que se colocaron sobre todos los elementos de poco uso o ningún uso, que se debían retirar del área de producción y así los demás S, permite que todos los elementos necesarios sean accesibles al trabajador y debe estar limpio generalmente el lugar de trabajo y las maquinarias. Se procede a analizar separando los desperdicios de alta prioridad, que son los que cuentan con un porcentaje mayor al 50% y los desperdicios de baja prioridad, que son los que tienen un porcentaje inferior al 50%. De esta manera se concluye dando la prioridad para eliminarlos, mediante las técnicas de mejora.

Rocano (2011) en su tesis “Elaboración de un manual de aplicación de la filosofía de mejoramiento continuo 5S de Kaizen en la fábrica de muebles Luis XV”. Cuyo objetivo tiene la elaboración de un manual de aplicación de la metodología de mejoramiento continuo de 5s. Para lo cual aplicó una investigación descriptiva; tomo como muestra a los proveedores dentro de su entorno y a los clientes de la empresa. Esta investigación se desarrolló en una mueblería específicamente se estudiará el área de producción en donde se encuentra logares críticos para determinar esto tenemos que analizar en que esta la falla porque de ella depende la calidad del producto que sale, normalmente el error está, en el desorden de productos, herramientas, materiales entremezclados bueno y malo, como resultado obtenido de esta inspección es 15% desconocen clasificar objetos balidos o malos y 10% no ordenan herramientas en su lugar, finalmente se concluye en las áreas

visitadas hay mucha deficiencia parte de los trabajadores en cumplir el manual de instrucción.

Ortiz (2014) en su tesis “Metodología 5S y su Influencia en la Producción de la Empresa Tachi S.A.C. 2014”. El objetivo es: Analizar la influencia de la metodología de las 5s en el área de producción de una empresa Tachi S.A.C_2014. El muestreo fue tipo aleatorio simple, el número de presentes fueron el total de los empleados de la organización. El diseño a utilizar en esta investigación es no experimental_ transversal, que consiste en recolección de datos necesario para este tipo de investigación descriptivo. El instrumento utilizado para medir las variables es una encuesta, llevándose a cabo un análisis de 30 preguntas para los trabajadores con la finalidad de examinar las dimensiones, éste instrumento fue realizado por el autor y validado por los expertos el cual se aplicó a los trabajadores de la compañía la respuesta fue satisfactoria obteniendo 26. 7% poca limpieza, 40% regular limpieza y 33.3% buena limpieza. finalmente se concluye la empresa debe encargarse de capacitar a los trabajadores para que apliquen esta metodología en la producción.

Risco (2015) en su tesis “Gestión de la mejora continua y calidad del producto en la micro y pequeña empresa del sector gráfico – edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote, 2015”; tuvo como objetivo principal. Establecer la influencia de la gestión de mejora continua en la calidad del producto en las MYPES del sector gráfico edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote en el año 2015. Se describe la gestión de la mejora con el ciclo de Deming. Asimismo, la metodología de Kaizen de las 5 S. Y con respecto a la calidad del producto, se trabajó con los enfoques de Juran y de Genichi Taguchi. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptiva - correlacional, orientada a examinar, describir y determinar la relación existente entre las dos variables y el diseño no experimental - transaccional. Para el recojo de la información se identificó a una población de 50 imprentas registradas en la SUNAT, de las cuales se encuestó, a 40 empresarios o gerentes aplicando un cuestionario de 37 interrogaciones cerradas.

Se obtuvo los siguientes resultados. Que el 65,0% de los empresarios o gerentes de las imprentas contestaron que la gestión de la mejora continua es deficiente y en el 75,00% la calidad del producto es medio. Aplicando la prueba de independencia del chi cuadrado, se puede concluir que la gestión de la mejora continua influye en forma altamente significativa en la calidad del producto en las MYPES.

Vaez (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (Carpintería) del distrito del San Luis, 2015”. Como objetivo es: Describir las primordiales peculiaridades de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las MYPES del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito de San Luis, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se consideró una población de 10 dueños de las carpinterías, a quienes se les destinó preguntas de 14 interrogaciones cerradas; de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: El 60% manifestaron que casi nunca actualizan los diseños de sus productos anualmente, el 100% manifestó que nunca realizan encuestas a sus clientes para introducir nuevos diseños de sus productos, el 100% nunca capacitan a sus empleados para la mejora de sus trabajos. Finalmente, como conclusión: Las MYPES del rubro de carpintería del Distrito de San Luis el personal no tiene capacitación adecuada en la planeación de la calidad, por esta razón no innovan en mejorar la calidad de sus productos.

Blas (2013) en su tesis “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de muebles de melamina del distrito de Chimbote, periodo 2010 – 2011”. El objetivo fue Determinar la importancia de las características del financiamiento y la competitividad de las MYPES, del sector comercio en el rubro venta de muebles de melamina en el distrito de Chimbote. Se ha desarrollado utilizando averiguación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, para determinar una muestra se

escogió una poblacional de 10 empresas, representando un 70% de población conformada por 15 MYPES, a quienes se les aplicó la encuesta de 16 interrogaciones, utilizando las técnicas y logrando los resultados de siguiente manera: Respecto a los empresarios y las MYPES: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 90% de los encuestados son jóvenes, el 70% tienen el grado de educación secundaria y 80% es de sexo masculino. Respecto al ingreso económico: Los dueños encuestados mostraron el 90% financia su actividad económica con préstamos de terceros y el 80% se invirtió en capital de trabajo, en conclusión: las MYPES se constituye los representantes legales son personas jóvenes entre 26 y 44 años de edad, teniendo grado de instrucción secundaria y son del sexo masculino. En el año 2011 la gran parte de los empresarios dijeron que lo habían invertido sus créditos admitidos en capital de trabajo y los demás dijeron que utilizaron en activos fijos.

Séptimo (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015”. El actual trabajo tiene como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua en MYPE del sector comercialización - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) en el distrito de Huaraz, 2015. En la actualidad, las empresas afrontan diversas dificultades especialmente las MYPES, las que presentan mayores problemas para afrontar la competitividad por la falta de una estructura organizacional. Para el tratado se tuvo una población de 10 gerentes a quienes se les destinó un cuestionario, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 60% de gerentes estuvo en desacuerdo con la planificación de las actividades, el 60% indicó estar en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones a sus colaboradores y un 40% está en desacuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora. Se concluye que los gerentes realizan un deficiente proceso de planificación, hacer, verificar y actuar dentro de una gestión de calidad.

Muñoz (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015”. El presente trabajo tiene como objetivo describir la importancia de las características en la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las MYPES de sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015. Para el análisis del trabajo se utilizó el tipo de nivel de investigación descriptivo _ cuantitativo y el esquema transaccional. Para el recojo de la información se consideró una población de 15 compañías a quienes se les aplicó la encuesta de 12 interrogaciones de lo cual se logró los siguientes resultados. Del total de gestores encuestados se observa el 33,3% se manifestaron que siempre identifican los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpintería, y un 60% manifiesta que casi siempre toman las decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan, un 40 % se manifestaron que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa. Finalmente se concluye que las MYPES del sector industrial rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, un 47% dicen que existe la ausencia de control de la calidad durante del proceso productivo de los muebles.

Romero (2013) en su tesis “Caracterización del capital intelectual de las micro y pequeñas empresas del sector de industrias manufactureras del rubro de fabricación de muebles del distrito de independencia - provincia de Huaraz, 2013”. La presente labor tiene como objetivo. Determinar la importancia de las características del capital intelectual en las MYPES, del sector industria manufacturera _rubro fabricación de muebles en el distrito de Independencia, Provincia de Huaraz, 2013. La indagación fue cuantitativa - descriptiva, para adquirir la información necesaria se utilizó una encuesta piloto para una muestra de 7 MYPES, desde luego se les aplicó un cuestionario de 22 interrogaciones cerradas, usando el programa estadístico SPSS para obtener los resultados requeridos: El 71.43% de microempresas desconoce el significado del término capital intelectual y por eso es no aplicado en las MYPES del distrito de Independencia, en cuanto a la satisfacción de los trabajadores, el 71.43% de los

gerentes entrevistados afirman desconocer dicho tema. finalmente, se concluye que la mayoría de MYPES encuestadas del rubro fabricación de muebles de la ciudad de Huaraz, no conocen respecto al capital intelectual y existe la carencia de conocimientos, innovación, personal y liderazgo en las MYPES de fabricación de muebles del distrito de Independencia.

2.2. Base teórico de la investigación.

2.2.1. Gestión de calidad.

La gestión de calidad en las empresas que hoy en día sean excelentes competidores en la expectativa mundial. Las empresas líderes que están de vanguardia de calidad se frecuentan en grandes retos para introducir conceptos adecuados, como los siguientes sistemas modelos, enfoques y métodos de calidad al acuerdo de costumbres y organizaciones de cada país, complicado específicamente en las empresas multinacionales con sucursales en el mundo. Un dirigente de calidad internacional se debe entender esta situación compleja. Hoy en día nadie viaja al mundo buscando la experiencia o aprendizaje de calidad si no localizando las fuentes de documentación en calidad. La competencia de gestión de calidad pues exige el propio sistema de red en las organizaciones internacionales orientadas a la calidad (Camisón, Cruz y González, 2006, p.42).

El concepto de calidad aún no se ha concretizado como debe ser debido a que las personas creen la calidad al acuerdo de distintas razones afirmados en funciones personalizados en la cadena de valor de producción y comercialización. Además, el significado de calidad continúa desarrollando en esta perfección de la calidad. Ni profesionales ni asesores de los negocios concuerdan en una definición universal (Evans y Lindsay, 2002, p.39).

La gestión de calidad o sistema de gestión de calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una empresa, vinculadas entre sí y a partir de las

cuales la empresa en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. Cuando se habla de la Calidad y su evolución histórica, todos los autores se refieren, obligatoriamente, a los cinco expertos de la calidad, que son: Joseph M. Juran, William Edwards Deming, Armand V. Feigenbaum, Philip B. Crosby y Kaoru Ishikawa (Moreno, 2001, p.8).

La calidad no es darle lujo, la calidad es un nivel de semejanza y confiabilidad predecible, de bajo costo y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos (Deming, 1986, p.5).

Ventajas.

Sin dudas, la tendencia cada vez más creciente en el mundo de globalización de la economía y el comercio internacionales, junto a los logros científico técnicos alcanzados, han elevado considerablemente el papel de la calidad como factor determinante en los procesos de producción y en los servicios (Evans, 2008).

Importancia.

La gestión de calidad nos ayuda a minimizar el imprevisto dentro del procesos, por lo tanto, nuestro objetivo sea un proceso totalmente planificado en que el modo de actuar durante de condiciones de optima funcionamiento, caso contrario estaríamos actuando contra los requisitos establecidos (Evans, 2008).

2.2.2. Kaizen y las 5 “S”, herramientas de cambio.

La estrategia de Kaizen procede de la vos japonesa que significa mejora continua y radica en la estrategia de cambio, que emana a distintos metodologías o herramientas de cambio como: las 5s, TPM, poka-yoke, Heijunka, entre otras herramientas dentro de pilar de Kaizen, es como

llamarle calidad total porque es amplio en su metodología por ello en esta investigación se toma una de las herramientas que es 5s. (Cristina, Rosario y Miguel, 2013; p.22).

a. Enfoque Kaizen.

Kaizen es una estrategia dirigida a la complacencia del cliente; a las personas y costumbre de la empresa; implica a los ejecutivos, los cuales deben convertirse en los líderes del cambio; establece como objetivos de la compañía la calidad, el coste y el plazo de entrega, entendiendo que la eficacia y la productividad con un incremento de la calidad del trabajo que origine menos errores e abarca a todas las áreas de la empresa programación, diseño, producción, aprovisionamientos, control, servicio al cliente y auditorías de calidad (Cristina, Rosario y Miguel, 2013; p.22).

b. Las 5 “S”, herramientas de cambio

La metodología de las “5S” es una herramienta o método práctica para lugar de trabajo que requiere mantenimiento, limpio y ordenado, con la finalidad de superarla calidad en el trabajo y las condiciones de seguridad en la misma. Estas cinco palabras en japonés letras iniciales es la letra “S”, que facilita los labores eficientemente en las actividades de labor organizacional un aspecto que cabe destacar dentro de la aplicación del Kaizen con una de las herramientas que es “5S”. Es una concepción orientada hacia la calidad total su origen etimológico es de Japón bajo la ordenación de W.E. Deming; según Cardoza, “El concepto de las 5S se refiere en la mejora continua en las áreas de trabajo más ordenado, más limpio, más seguras y más organizadas, es decir, concederá mayor calidad en el trabajo” (Cardoza, 2010, p.12).

Objetivos de las 5S

Personal. –descripción de comportamiento humano relacionado con su actitud, concepción de hábitos, cambios de conducta, fomentar la necesidad de mejora continua en la motivación del personal de la empresa, tanto en su vida personal como en el trabajo, además difundir el espíritu de valentía y/o autoestima para valorarse uno mismo y como en su labor cotidiano, de esta manera despertar el sueño de emprendedor, en la mejora de actividades y descartar paradigmas que atajan el desarrollo por malas costumbres (Cardoza, 2010, p.12).

Equipo de trabajo. –Es un grupo de personas con base de liderazgo para la solución práctica de problemas. En los grupos de trabajo nacen líderes que inducen a la ejecución de tareas de mejora continua, quienes incitan involucren a los demás sea en la concepción de ideas para dar la solución de dificultades con la cooperación de los integrantes del equipo de trabajo (Cardoza, 2010, p.13).

Empresarial. -Orientado a la mejora del lugar de puesto del trabajo y logro de objetivos es eminente impulsar la participación, cooperación e integración entre los miembros de trabajo, equipos que desarrollan proyectos de progreso, lo facilitará su mantenimiento del lugar de trabajo bien constituido, y el motivo por haber lograr mejores respuestas dando inicio de creatividad en el sentido común (Cardoza, 2010, p.12).

Beneficios de las 5S

- Reduce tiempo ocioso en el trabajo.
- abre el camino y devuelven cosas y herramientas en el lugar de trabajo.
- Entorno visualmente agradable.
- Evita la pérdida de tiempo en la búsqueda de elementos de trabajo en lugares no organizados ni apropiados.
- Reducción de fuentes que originan suciedad en el trabajo.

- Mantiene las condiciones óptimas para la protección de los equipos, herramientas, mobiliario, maquinaria, instalaciones y otros materiales.
- Mantenimiento y creación de condiciones seguras para realizar el trabajo.
- Mejora el control visual de elementos en el lugar de trabajo.

1. Definiciones, de las dimensiones.

a) Clasificar (Seiri).

El desempeño de esta primera herramienta, consiste en separar los instrumentos buenos de los malos es decir retirar los innecesarios en el lugar del trabajo, con la finalidad de obtener los elementos en fácil acceso para el trabajador, con el objetivo de visualizar lo más necesario para el determinado trabajo y a la vez determinar un sistema de control que nos facilita identificar los elementos que no se utiliza casi nunca por diferentes causas puede ser por el deterioro. Cardoza, define a la palabra seiri, partiendo desde la unión de dos términos en japonés: “sei” y “ri”, traduciendo en español significan “arreglar” y “discernimiento/ razón” naturalmente, nos hace entender que es una acción de clasificar los instrumentos de trabajo de acuerdo su función y utilidad (Cardoza, 2010, p.16).

Actividades de Seiri.

- | | |
|---------------|-------------|
| - Clasificar | - Descartar |
| - Seleccionar | - Eliminar |

Objetivos de Seiri.

- Prevenir errores y accidentes humanos por los objetos innecesarios en el trabajo
- Hacer uso adecuado del lugar dentro del trabajo en las organizaciones.
- Facilitar y mejorar la visibilidad de las herramientas, documentos, materiales, etc.

Beneficios de Seiri.

- Liberta lugares ocupados por objetos innecesarios en el taller.
- Ayuda a visualizar materiales, herramientas, documentos, y otros elementos de trabajo.
- Reduce el deterioro de los objetos, materiales, equipos por estar almacenados mucho tiempo en sitios mal diseñados.
- Reduce el tiempo ocioso de estar buscando herramientas, documentos, etc.
- Incrementa la facilidad del traslado de los productos terminados de un lugar a otro sin problemas.

b) Ordenar (Seiton).

Este segundo “s” consiste en acomodar y ordenar a los objetos precisos en que facilite la identificación, el acceso rápido, la búsqueda y devolver en su lugar correspondiente. Después que hayan sido eliminados los elementos innecesarios, entonces se puede organizar un lugar adecuado para el trabajo.

En su concepción la palabra Seiton etimológicamente proviene de dos vocablos del idioma japonés: “sei y ton”, que transcritos al español significan “arreglar y ordenar”, es una acción para disponer de los instrumentos cuando sea necesario. Seiton ejecuta las acciones de la empresa y etiquetar de elementos y localización las áreas del trabajo con la finalidad de mantener elementos en óptimas condiciones (Cardoza, 2010, p.17).

Actividades de Seiton.

- Rotular
- Organizar
- Acomodar
- Ordenar

Objetivos de Seiton.

Reducir el tiempo ocioso en el movimiento de objetos, búsqueda de herramientas y optimizar la caracterización de los objetos y Prevenir los desperdicios de materia prima.

Beneficios de Seiton.

- Agudiza el sentido de orden a través de utilización de controles visuales
- Elimina riesgos aleatorios al personal mediante la demarcación de las zonas de tránsito y áreas peligrosas
- La limpieza puede realizarse con mayor facilidad y seguridad
- Acceso rápido a elementos de trabajo
- Mejora la imagen de la planta.

c) Limpiar (Seiso)

Esta tercera “S” consiste en erradicar los residuos sólidos y suciedades de los instrumentos y equipos de trabajo y toda el área de la compañía. Se comprende desde el punto de vista del Mantenimiento Productivo Total (TPM), Seiso se involucra inspeccionar los equipos y herramientas durante el transcurso de limpieza, analizando las dificultades de fallas, fugas, averías, etc. La palabra Seiso etimológica proviene de la unión de dos léxicos en japonés: “sei y so”, transcritos al español significan “no ensuciar y limpiar” naturalmente es una tarea de conservar limpio el lugar del trabajo, utilizando provisiones para la limpieza esta acción es constante. (Cardoza, 2010, p.17).

Actividades de Seiso

- Limpiar
- Inspeccionar
- Lavar

Objetivos de Seiso.

- Evitar que el polvo y la suciedad se adhieran al producto final y se almacenen en la zona de producción.
- Visualizar las fallas técnicas en las maquinarias para la pronta solución de esta manera no afecte la productividad.
- Revisar la maquinaria y equipo aún si ésta se encuentra en buenas condiciones.

- Evitar que cualquier tipo de escombros afecte la productividad de las maquinarias.
- Determinar el lugar de producción un lugar seguro para los trabajadores.

Beneficios de Seiso.

Esta herramienta es muy importante, para reducir peligros potenciales que suele ocurrir accidentes en el trabajo; Aumenta la vida útil de las maquinarias, herramientas, mobiliarios y también de los demás instrumentos en el trabajo; Muestra fácilmente cuando existen fallas en las máquinas o equipos; Extiende la capacidad del equipo; Perfecciona la calidad del producto final y se evita el deterioro por la causa de contaminación y suciedad.

d) Estandarizar (Seiketsu)

Para definir las tres primeras “S” se crea un estado óptimo de la misma, con la finalidad de permanecer los logros obtenidos, estableciendo las reglas que nos admiten superar los niveles de eficacia y eficiencia en la zona del trabajo, la palabra Seiketsu, se proviene etimológica por la unión de dos léxicos japonés: (sei y ketsu), transcritos en el español que significan (no ensuciar y purificar) notablemente esta acción de no ensuciar es muy importante en toda área de nuestra vida, mantener limpio e impecable la limpieza de todos los instrumentos, lugar de trabajo y minimizar el nivel de residuos de cualquier tipo, es decir, crear un ambiente saludable para el bienestar de los trabajadores y clientes (Cardoza, 2010, p.18).

Actividades de Seiketsu

- Mantener con esmero las tres primeras S. y estandarizar (hacer las cosas de manera uniforme).

Objetivos de Seiketsu.

- Estandarizar y visualizar los procedimientos de trabajo y de mantenimiento diario.

- Disminuir el tiempo ocioso al realizarlas primeras tres “S”.
- Minimizar las causas que provocan ambiente no confortable en el lugar de trabajo
- Proteger a los trabajadores de condiciones inseguras.

Beneficios de Seiketsu.

Se mejora el ambiente al bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el lugar de trabajo en forma permanente, se evitan errores en la limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios. Por lo tanto, la dirección se compromete más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los modelos.

e) Disciplina (Shitsuke)

Etimológicamente el termino shitsuke resulta de dos vocablos en japonés, que toma por lado positivo de buen comportamiento en termino general obediencia a las normas establecidas y estar dispuestos a cumplir. La disciplina es muy importante podríamos decir es el primer impulsó en el comportamiento humano, porque su aplicación hace que evolucione las 4 primero “s”, es un espíritu proactivo que ayuda a realizar actividades puntuales de mejora continua. Además, teniendo la certeza de los beneficios mayores que nos traerá en las MYPES, así como también se refleja en la vida cotidiana, de modo que se obtenga mejores resultados en todo trabajador que tome como un hábito personal la disciplina. (Cardoza, 2010, p.19).

Actividades de Shitsuke.

Cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad, respetar las reglas por convencimiento propio y el cumplimiento de las prácticas disciplinarias.

Objetivos de Shitsuke.

- Cambiar hábitos erróneos fomentando nuevas costumbres

- Respetar los procedimientos de acuerdo a la responsabilidad y deberes de mismo.
- Instruir al personal en planes de mejoras laborales.
- Involucrar al personal de la compañía en evaluación de tareas
- Desarrollar el liderazgo en los equipos de mejora en el trabajo.

Beneficios de Shitsuke.

- Se crea la confianza de lo que significa realizar mejoras en su lugar de trabajo.
- Fomenta el respeto a las normas establecidas, mejora el sitio de trabajo y respeto entre los trabajadores.
- Se crea un ambiente de respeto y cuidado de los recursos de la empresa y disciplina para cambiar hábitos personales.

2. Definición de los Indicadores.

- **Instalaciones de maquinarias.** - las instalaciones de respectivas maquinarias en el taller de carpintería debería estar adecuadamente según la ubicación y tamaño del local, pues es importante para poder movilizar con la materia primas, caso contrario se estorbaría movimiento en otras áreas (Cristina, 2013; p.22)
- **Equipo y herramientas.** - son instrumentos para poder elaborar muebles de madera, equipos es todo aquello que conforma dentro del taller como equipo de máquinas, herramientas de madera y de metal y por qué no decir también equipo de trabajo que es el trabajador, mientras tanto herramientas es exclusivamente para el uso manual como por ejemplo el cepillo, serrucho formón, etc. esto lo que nos demanda la metodología de los 5s, que el equipo como herramienta deberían estar en condición del uso y guardado en su respectiva lugar que facilite al carpintero (Cardoza, 2010, p.17).

- **Materia prima e insumos.** - materia prima e insumos en este caso es las variedades de maderas y como insumos son las pinturas, clavos, pegamento, etc. (Cristina, 2013; p.22)

- **Herramientas en su lugar.** -como menciona uno de las 5s el orden, debería estar en su lugar cada herramienta para su uso adecuado, de esta manera el trabajador opta por ordenar después de la jornada sus herramientas limpias listo para el uso siguiente (Cristina, Rosario y Miguel, 2013; p.23).

- **Adecuación de lugar.** -es muy importante adecuar el lugar para trabajar concentrado en lo que está haciendo todo espacio señalizado como área de depósito de insumos y de madera, área de acabado, lugar de trabajo culminado y área de tallados o esculpidos; de esta manera se evita el accidente y perdida del tiempo (Rosario, 2013; p.7).

- **Minimización de tiempo ocioso.** - para poder minimizar el tiempo ocioso es cumplir con las 5s, y así estaríamos cumpliendo con la gestión de calidad. Porque una empresa llena de desorden pierde el tiempo en producir y tarda de entregar al cliente genera desconfianza al mismo (Cristina, Rosario y Miguel, 2013; p.22)

- **Lugar de trabajo limpio.** -Es importante lugar de trabajo esté limpio para que el trabajador evite el estrés en su trabajo por eso el impacto de las 5s debería estar en la mente de cada trabajador para que tome conciencia de esta manera descubrir el alivio para sí mismo y para la organización (Cardoza, 2010, p.18).

- **Lugar para el producto terminado limpio.** - El lugar para el producto terminado debería estar limpio para no dañar el acabado del mueble con los objetos puesto que no es su lugar, también para el fácil acceso para la entrega al cliente (Cardoza, 2010, p.18).

- **Herramientas e equipos bien limpios para el uso siguiente.** - De esta manera el trabajador evita perder el tiempo, caso contrario herramientas sucios tapados con el aserrín pierde el tiempo buscando y retrasa el tiempo de entrega (Cardoza, 2010, p.19).
- **Mantener el compromiso.** - el trabajador constantemente debería mantener su compromiso de aplicar en su área la metodología de las 5s, es decir debe ser la rutina constante del trabajador (Cristina, Rosario y Miguel, 2013; p.22).
- **Mantener los logros obtenidos.** – Esto debe mantener desde administrativo hasta el operario no debe ser solamente por un día nada más sino durante su permanencia en la empresa demostrarlo este logro de poner en practica la metodología de las 5s. (Cardoza, 2010, p.20).
- **Personal capacitado.** - personal capacitado es capaz de demostrar en su área de trabajo con todo el encomendado por la empresa, tiene nuevos conocimientos es mente abierto para generar nuevas estrategias en su trabajo y es comprometido (Cardoza, 2010, p.16).
- **Cumplir con las normas.** - Es importante cumplir con las reglas encomendadas o establecidas por la empresa y como también del estado, porque cada institución establece sus normativas según su rubro a eso el trabajador tiene que ligarse (Cristina, Rosario y Miguel, 2013; p.23)
- **Responsabilidad.** - Tanto la empresa y el trabajador están comprometidos con la responsabilidad dentro y fuera de la organización con las normas y leyes establecido, con el medio ambiente y con su comunidad (Cardoza, 2010, p.16).

2.2.3. Las micro y pequeñas empresas (MYPES).

Como una pequeña unidad de comercio, producción y prestación de servicios. Según el régimen peruano, una MYPES es la fuente económica establecida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de gestión empresarial, tiene como objetivo determinar actividades de transformación, extracción, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. Todas las personas están libres de organizar una MYPES. Aunque existe el mito de que solamente las personas de bajo recursos hacen este tipo de empresas, es que cualquier persona natural o jurídica que tenga el espíritu de emprendedor puede generar una MYPES creyendo que en el futuro podrá incrementar sus utilidades (Cillóniz, 2007, p.106).

Importancia de las MYPES en la economía del país.

Según la información encontrada del Ministerio de Trabajo (MT), las micro y pequeñas empresas (MYPES) generan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) que generan 45% del producto bruto interno (PBI). Pues el principal motor del progreso y desarrollo del país es las MYPES y su importancia se visualiza de siguiente manera:

- A los nuevos soñadores mayormente jóvenes, motivan el espíritu empresarial y el carácter de emprendedor en la población.
- Proporcionan abundantes puestos de trabajo y de esta manera reducen la pobreza por medio de movimientos de generación de ingresos y a la vez distribución equitativa del ingreso.
- Son los principales factores de desarrollo del sector privado que contribuyen al ingreso nacional mediante los tributos para el crecimiento económico del país.

Características generales de las MYPES.

Gonzáles (2007) las MYPES pueden ser constituidas por personas naturales o jurídicas (empresas), bajo cualquier forma de organización empresarial. Según la ley, para poder acogerse a los beneficios de los que gozan las MYPES en el Perú, éstas deben cumplir con ciertos requisitos concernientes a su número de trabajadores y sus volúmenes de ventas.

Características generales de las MYPE.		
Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR	Ley N° 30056	
Denominacion	Ventas Anuales	trabajadores
Microempresas	Hasta 150 UIT (2)	No hay limites
Pequeñas Empresas	Más de 150 UIT hasta 1,700 UIT. (3)	No hay limites
Mediana Empresa	Más de 1,700 y hasta 2,300 UIT. (2)	No hay limites

Fuente elaboración propia.

Fecha en que entra en la vigencia de esta normativa es 02 de Julio del 2013, aprobado por el Congreso de la República del Perú la Ley N° 30056, que modifica diversas leyes para proveer la inversión, impulsar al progreso productivo y el incremento empresarial. Este tiene entre sus objetivos implantar el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYMES). Incluye reformas a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de las MYPES, sin dejar de lado la ley N° 28015 (p.25).

Importancia.

- Fin económico: Busca generar bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades a toda la sociedad.
- Asume riesgo: Está sujeta a los factores que determinan comportamiento y estado de la empresa.
- Objetivo: Busca maximizar sus utilidades y ganancias para el desarrollo del mismo y para el progreso del país.
- Fin Mercantil: Busca producir para el mercado, tiene cierta responsabilidad con la sociedad el cual está motivado por las utilidades.

Ventajas y desventajas del MYPE.

Ventajas

Su fundación y su cancelación son simples, la administración y el control del negocio dependen exclusivamente de la persona natural o jurídica que las normas regulatorias a las que se sometan son simples.

Desventaja

- los recursos del negocio no son suficientes para cubrir las expectativas del cliente.
- La responsabilidad es ilimitada y responde la persona natural con todo su patrimonio.
- Si esta persona es casada, el patrimonio de la sociedad es conyugal.

La diferencia entre ser formal o informal

El negocio informal no tiene bien definido o establecido ni lo ha registrado como tal ante las autoridades competentes. No se registra en el mercado como activa, tampoco tiene registrada la posesión de su negocio, ni la de sus activos fijos e incluso sus productos, por la forma de venta informal, pueden ser decomisados por las autoridades. Sin embargo, para ser una MYPE formal en

el Perú es complejo, pues los tramites son largos y costosos, hay obstáculos para convertirse formal. Ahí lo que se requiere la intervención del Estado para simplificar, los tramites burocráticas para ser formal. A pesar de esos trámites engorrosos, tener negocio formal trae ventajas al pequeño emprendedor pues de esta manera tendrá conocimiento sobre sus derechos como propietario de su mercancía, equipos y sobre su marca (Morote, 2007, pp.18 - 19).

El origen de una pequeña organización generalmente está asociado con la detección de una necesidad u oportunidad de negocio, buscando la autonomía en términos laborales y económicos. Decidir adquirir o crear una empresa propia requiere considerar causas legales, económicas, familiares, materiales, humanas y financieros. La ubicación de la empresa es un aspecto fundamental para el desarrollo de un plan (Jacques, Cisneros y Mejía, 2011, p.6).

2.2.4. Fabricación de Muebles (Carpintería).

La denominación del taller o sitio donde se elabora muebles de madera y sus derivados con el objetivo de transformar en objetos necesario al desarrollo humano como pueden ser mesas, sillas, puertas, juguetes, escritorios de oficina, muebles para el hogar, etc. Se conoce como carpintería a la actividad laboral, arte, que dedica de manera excluyente a trabajar la madera para con la misma fabricar diversos objetos, elementos y mobiliario. Los muebles de madera son sin dudas los más apreciados y consumidos por la gente en todo el mundo porque la madera está considerada como uno de los materiales más nobles, decorativos y cálidos a la hora de fabricar muebles para la casa (Farley, 1999, p.9).

Características del taller de carpintería.

- La resistencia y firmeza de un mueble artesanal es inigualable, para toda la vida.
- Los trabajos son a medida, según las necesidades y gustos de cada persona.

- Los muebles, al ser elaborados con madera maciza, tratada y bien estacionada (seca), no se alteran por la humedad, el agua o el tiempo.
- Su trayectoria y amplia experiencia, le permite captar las necesidades de los clientes, así como asesorarlos para aprovechar cada espacio del hogar.
- Y principalmente, un compromiso y esmero con los detalles que hacen de sus muebles una verdadera obra de arte.

Importancia de los talleres de carpintería.

La demanda de uso de productos respetuosos con el medio ambiente es cada vez mayor como consecuencia del despertar de conciencia del pueblo. Esta tendencia siempre se observa en la industria del mueble, donde los consumidores son más conscientes de conocer el origen de los materiales utilizados para su creación. Esta es una buena señal para nuestro medio ambiente, ya que cada vez más, los materiales utilizados para los muebles son inofensivos con el medio ambiente. Estas son las ventajas de acudir a muebles ecológicos (Jica, 2011).

2.3. Marco conceptual.

Calidad. - Es la conformidad con las expectativas y requerimientos del cliente, en un sentido más amplio alude a la calidad del trabajo en el diseño, en la producción, la entrega y el servicio eficiente para los productos o servicios. (Masaaki I. , 1998, p.28).

Caracterización. - Desde el punto de análisis la caracterización es una etapa descriptiva con la finalidad de identificación, entre otros aspectos, de los elementos, hechos (cronología e hitos), procesos, actores, y contexto de una experiencia, un hecho. (Sánchez, 2010).

Cliente. -Hay oportunidades de negocio para quienes pueden elaborar productos y servicios que desean los clientes. Si una empresa puede hacer que

éstos sean especialmente atractivos, sus perspectivas mejorarán de forma considerable. (Longenecker, Moore, y William, 2007, p.16).

Competitividad. -volumen de la compañía para poder abastecer productos o prestar servicios de calidad exigida por los clientes al costo razonable y posible. También se puede definir como el capacidad o volumen de la compañía para aumentar el valor al cliente al menor precio. (Vargas y Aldana, 2011, p.179).

Desperdicio. -Es el género que, en el curso de su fabricación o manipulación, pierden casi la totalidad de su valor, no agrega ningún valor a la producción, quedan como residuo del proceso de fabricación. (Atehortua, 2010).

Eficacia. -Es uno de los indicadores y respectivos resultados, que evalúa el grado de punto de expectativas de los clientes que si están atendidos eficazmente por el proceso. (Vargas y Aldana, 2011).

Eficiencia. -Es un indicador y resultados que miden el nivel de materiales utilizados en un proceso, para atender las exigencias de los clientes. Correlación entre los resultados de la asistencia y de los materiales empleados para prestar la ayuda al paciente. (Vargas y Aldana, 2011).

Empatía de los trabajadores. -En el taller empezando del dueño hay empatía para demostrar a su empleado con acierto, ayuda concretizar la relación progresiva entre dos o más personas, sentirse como nuestra conciencia para los demás, y situarse en el lugar de la otra persona, ayuda a percibir lo que esta siente al recibir disciplina y ordenar adecuadamente en su labor. (Pérez y Gardey, 2012).

Enfoque. -Se describe al concepto y a los criterios que indican a la empresa y los medios empleados para lograr el objetivo deseado en cada causa o tema que se evaluara. Se tantea que sea apropiado para servir el propósito del ítem

puesto a la realidad de la compañía; que sea proactivo, innovador y conocido. (Vargas y Aldana, 2011).

Estándares. – Es una forma de realizar el trabajo, es decir, un conjunto de políticas, reglas, instrucciones y procedimientos establecidos por el gerente para todas las operaciones importantes, que sirven como ejemplos para que todos los empleados desempeñen sus tareas de tal forma que aseguren buenos resultados. (Masaaki I. , 1998, p.22).

Gestión de calidad. –Denominado como sistema de gestión de calidad, la adecuada gestión a lo que concierne con la calidad admite la programación, diseño y mejora de productos y técnicas en el entorno de una compañía y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la apropiada formación y control de calidad y su legitimación final. Todo esto conllevará a obtener las ventajas competitivas y el contentamiento total de los clientes (Lluís, 2010, p.27).

Gestión. - Por gestión se conoce en nuestra lengua aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un propósito (Lluís, 2010, p.27).

Indicadores. -Se refiere a la indagación numérica que cuantifica o mide las dimensiones de ingreso, salida y de desempeño de procesos, servicios y productos de la empresa como único. Estas variables admiten evaluar, medir y comparar, cuantitativamente en el lapso, su propia conducta y su estado referente al respecto de sus semejantes de otras condiciones. (Vargas y Aldana, 2011).

Las 5 “S”. –Las 5S es una herramienta práctica para el mantenimiento y establecimiento de un sitio disponible para el trabajo ordenado, bien organizado, limpio con la finalidad de mejorar el ambiente seguro, calidad en

la labor y en la vida cotidiana. Está compuesto por cinco palabras japonesas que inician con la letra “s”, que simplifica tareas y facilita el cumplimiento eficiente de las acciones del trabajo (Cardoza, 2010).

Mantenimiento. - El mantenimiento se refiere a las actividades cuyo fin es proteger actuales estándares tecnológicos, administrativos y de operación (Masaaki I. , 2001, p.25).

Mejoramiento Continuo. -Es un proceso que describe la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas requieren hacer si desean ser competitivas en el mercado a un periodo largo plazo (Kaizen, 2009, p.15).

Muebles. - Son cosas capaces de poder ser trasladadas de un lugar a otro. Lo inverso son los inmuebles, que son fijos en un lugar, como un edificio, por la naturaleza mismo tiene como carácter inamovible (Jica, 2011).

Mype. - Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier condición de gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objetivo desarrollar tareas de transformación, extracción, producción y mercantilización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra reglamentada en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de formalización, competitividad, y del acceso al Empleo Decente, desarrollo de la Micro y Pequeña empresas “MYPE” la Ley N° 30056, con el numeral 8 del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú (Sanchis, 2010, pp.12 y 13).

Proceso. – Es un conjunto de actividades en una transformación se puede definir de distintas maneras enlazadas entre sí, iniciando de uno o más inputs (entradas) y creando un output (resultado). (Atehortua, 2010).

Productividad. - Es el mejoramiento de la relación directa entre la producción obtenida (bienes o servicios de calidad) y los recursos utilizados

para generar dicha producción (recurso humano, materias primas, servicios y otros gastos), manteniendo la calidad. (María, Giraldo y Pulgarin, 2012, p.4).

Resultado. –es un efecto y/o derivación del trabajo en una función o procesos consecuentes de las acciones que se generan alrededor de un objetivo. Usualmente lleva al análisis de causa-efecto o de causa raíz. (Vargas y Aldana, 2011).

Servicios. - Es una actividad realizado para otros. Existen porque, con ellos se pueden satisfacer unas explícitas necesidades de los clientes. (Senlle, 1996, p.108).

Taller de carpintería. -Es un área en el cual se encuentra debidamente organizada las instalaciones mecánicas fundamentales, equipos y demás medios de trabajo que de acuerdo con características pueden simbolizar los puestos de trabajo donde realmente se materializan las ideas del carpintero. (Jica, 2011).

III. Metodología.

3.1. Diseño de la investigación.

El tipo de Investigación es descriptiva y cuantitativa porque se utilizó técnicas y medición de variables, se relatan las características que están ocurriendo con la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen con la metodología de las 5s. En las MYPES del sector industrial _ rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de independencia _ Huaraz. El diseño de esta investigación fue diseñado en forma no experimental (transeccional o transversal), por la que se recolecto los datos en un solo tiempo, en un lapso único. Siendo su propósito descriptivo la variable en estudio.

3.2. Población y muestra.

Para la investigación de las MYPES, de rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia _Huaraz situado en el departamento de Áncash, del Perú. Teniendo como límites geográficos tenemos: por el sur con el distrito de Huaraz; por norte provincia de Carhuaz; por este. Provincia de Huari; por oeste distrito de Pira, Superficie total 302.95 km² y Altitud: 3023 (m.s.n.m). Población de 62.853 habitantes según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, (INEI, 2015).

La población en estudio consta de un total de 24 trabajadores en el taller de Carpintería, teniendo 12 MYPES de este rubro en el distrito de independencia _ Huaraz (Fuente: SUNAT Ciudad de Huaraz / Mesa de partes -2016).

Muestra: la muestra se realizó directamente como la población objetiva es solamente 12, MYPES de la fabricación de muebles (carpintería), dándonos como resultado un total de 24 trabajadores encuestados, generalizando porque, en algunos talleres hay solamente 2 o 1 en algunos casos 3 trabajadores o más cuando tienen algún trabajo por contrato.

3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Variable principal		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión	Definición	Indicador	
		Denominación		Denominación	
Gestión de calidad	<p>La gestión de calidad:</p> <p>Es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la compañía y afianza el liderazgo comercial.</p>	SEIRI - SEPARAR	Separar y seleccionar lo necesario manteniendo lo que organizado para realizar tarea.	Instalaciones de maquinarias	Likert
				Equipo y herramientas	
				Materia prima e insumos.	
		SEITON - ORDENAR	Mantener ordenados las herramientas y equipos en condiciones óptimas.	Herramientas en su lugar.	
				Adecuación de lugar.	
				Solución de cableados.	
				Minimización de tiempo ocioso	
		SEISO - LIMPIAR	Tener siempre limpio las zonas del trabajo, los equipos y las herramientas.	Lugar de trabajo limpio.	
				Lugar para el producto terminado limpio	
				Herramientas e equipos bien limpios para el uso siguiente	
		SEIKETSU - ESTANDARIZAR	Estandarizar las mejorar y logros obtenidos en toda las instalaciones de la empresa.	Mantener el compromiso	
				Eficaz cambio en el proceso.	
				Mantener los logros obtenidos	
		SHITSUKE - AUTODISCIPLINA	Compromiso con las normas establecidas por la entidad.	Personal capacitado.	
				Cumplir con las normas.	
				Responsabilidad.	
Comprensión de necesidades					
Variables complementarias	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Perfil de los clientes que adquieren toda clase de muebles	Son algunas características y comportamientos de los clientes de los talleres de carpintería.	Empatía	Es la atención personalizada a los clientes; incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo por entender las necesidades que tiene el cliente.	Sexo	Nominal
				Edad	Ordinal
				Grado de instrucción	Nominal

3.4. Técnicas e instrumentales de recolección de datos.

Para la recolección de datos se realizó técnica e instrumento de la encuesta utilizando como instrumento, un cuestionario cerrado dirigido a los trabajadores de carpinterías del distrito de independencia. Esta técnica puede utilizar como paradigma cuantitativo.

El nivel de gestión de calidad de una mejora continua se midió sobre la base de 12 MYPES, del rubro fabricación de muebles (carpinterías) los cuales fueron adecuados el cuestionario. El cual posee tres alternativas de respuesta (escala de Likert): En desacuerdo. (1), Indiferente (2) y De acuerdo (3).

Este cuestionario pasó por manos de los expertos de la escuela profesional de Administración, los 6 docentes dando su punto de vista y recomendaciones para la mejora.

3.5. Plan de análisis.

Los datos se lograron mediante la aplicación de los métodos de encuesta para conseguir información y también se acudió en fuentes informantes los cuales es ingresado a los programas especiales de cómputo como MS Excel, MS Word y el programa estadístico SPSS v22 para el procesamiento de los datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia.

Título del Tesis	Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.				
Problema	Objetivos	Variab le	Población y Muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procedimiento
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro Fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016?</p>	<p>General: Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.</p> <p>Específicos: 1.- Identificar las principales características de la gestión de calidad de las 5s en las MYPES del sector Industrial _ Rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de independencia – Huaraz. 2.- Describir las características de mayor productividad de la gestión de calidad de las 5S en las MYPES del sector Industrial – fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia – Huaraz.</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Población: La población en estudio consta de un total de 24 trabajadores de Carpintería, teniendo 12 talleres de carpintería en el distrito de independencia _ Huaraz (Fuente: SUNAT Ciudad de Huaraz / Mesa de partes -2016). Muestra: La muestra se determinó utilizando la herramienta del muestreo aleatorio estratificado, dándonos como resultado un total de 24 trabajadores encuestados.</p>	<p>Tipo: La Investigación fue descriptivo porque se relatan las características que están ocurriendo con la gestión de la Calidad bajo el enfoque Kaizen, “5s”. Nivel: El tipo de investigación es cuantitativo en que se utilizó técnicas y medición de variables. Diseño: Se utilizó el diseño no experimental (transeccional _ transversal), porque se recolecto los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p>Técnica: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario Tabulación: -programa SPSS. V22</p>

3.7. Principios Éticos.

En esta investigación se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se registra que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente para una investigación de micro y pequeñas empresas “MYPES” en el distrito de Independencia _ Huaraz, 2016.

IV. Resultados.

4.1. Resultados:

Tabla 1. *Distribución según Eda de los trabajadores en las mypes.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
20_30	10	41.7	41.7
31_40	8	33.3	75.0
41 a más	6	25.0	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

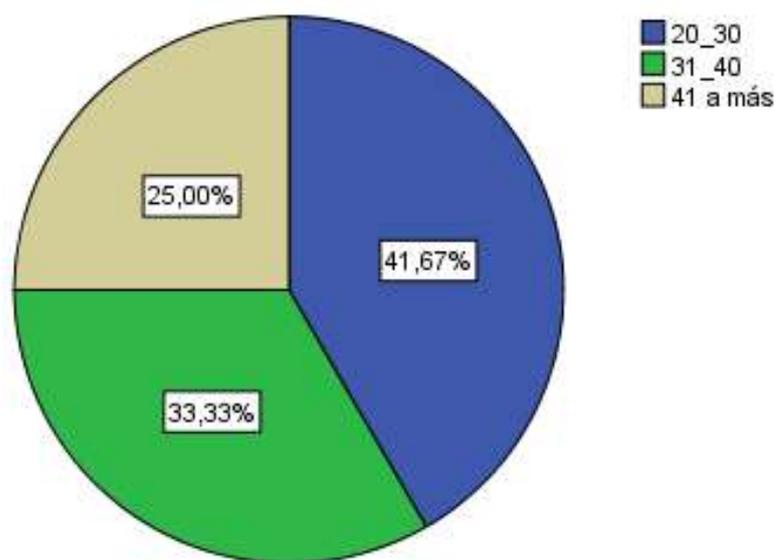


Figura 1. *Distribución según Eda de los trabajadores en las mypes.*

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Los resultados muestran que en total de los encuestado el 41.7% de los encuestados son de 20_30 Años de edad que trabajan en la carpintería, mientras que el 33.3% de los encuestados son de 31_40 Años de edad y 25% de los encuestados son de 41 a más.

Tabla 2. *Distribución según sexo de los trabajadores de las mypes (M, F).*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
M	22	91,7	91,7
F	2	8,3	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

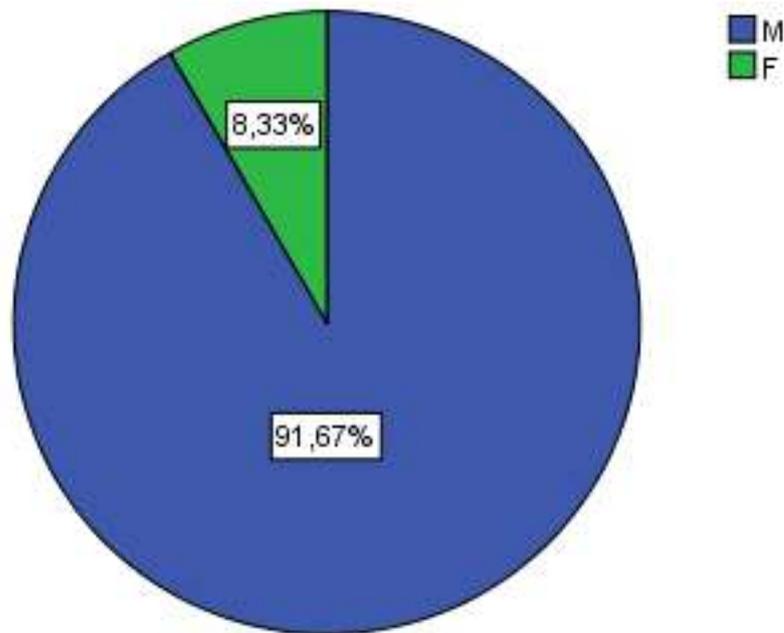


Figura 2. *Distribución según sexo de los trabajadores de las mypes (M, F).*

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados en la carpintería del distrito de independencia, los resultados muestran que el 92% son de sexo masculinos mientras que el 8% de los encuestados son de sexo femenino que trabajan en las carpinterías.

Tabla 3. Distribución según grado de instrucción de los trabajadores.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
primaria	4	16,7	16,7
secundaria	8	33,3	50,0
superior	12	50,0	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

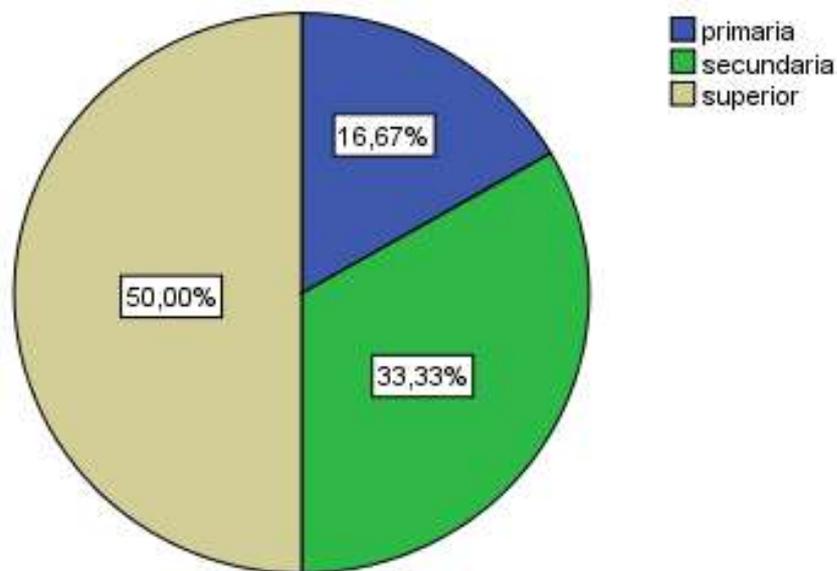


Figura 3. Distribución según grado de instrucción de los trabajadores.

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Los resultados muestran que el 50% de los encuestados son de instrucción superior que trabajan en la carpintería, mientras que el 33% de los encuestados son de secundaria y 17% de los encuestados son de instrucción primaria.

Tabla 4. *Distribución según la adecuada instalación de las maquinarias en la carpintería.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	7	29,2	29,2
Indiferente	10	41,7	70,8
De acuerdo	7	29,2	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

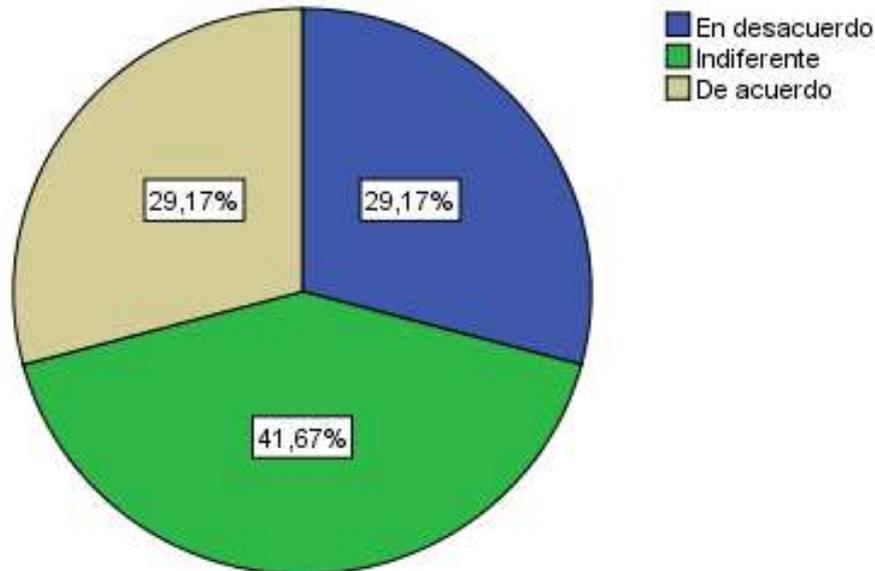


Figura 4. *Distribución según la adecuada instalación de las maquinarias en la carpintería.*

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Los resultados muestran que el 42 % de los encuestados consideran indiferente la adecuada instalación de las maquinarias en la carpintería, mientras que el 29% de los encuestados están de en desacuerdo y 29% también están de acuerdo.

Tabla 5. Distribución según la importancia de separar equipos y herramientas en una carpintería.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	13	54,2	54,2
Indiferente	8	33,3	87,5
De acuerdo	3	12,1	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

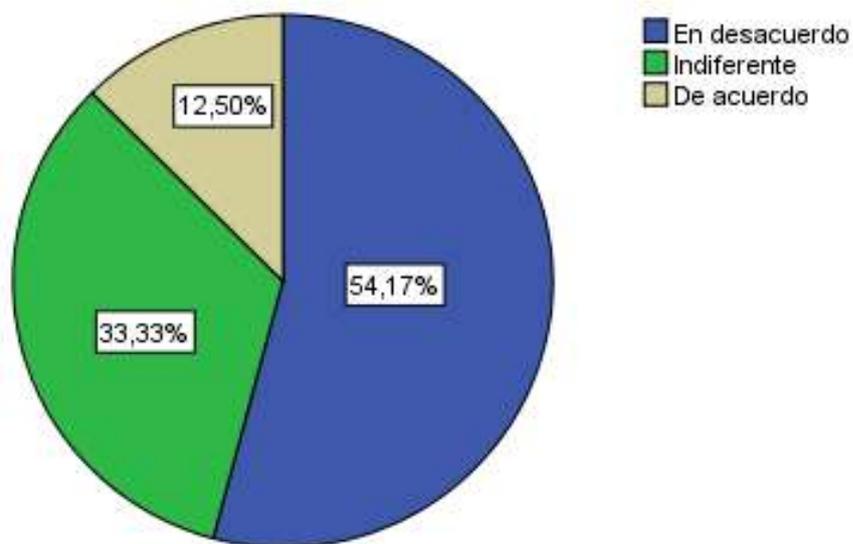


Figura 5. Distribución según la importancia de separar equipos y herramientas en una carpintería.

Fuente: tabla 5

Interpretación: Los resultados muestran que el 54% de los encuestados consideran estar en desacuerdo que al separar equipos y herramientas en la carpintería no es importante, mientras que el 33% de los encuestados están indiferentes por que no están de acuerdo ni de en desacuerdo y 13% están de acuerdo.

Tabla 6. Distribución según el tiempo optimizando materia prima e insumos en el almacén.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	7	29,2	29,2
Indiferente	11	45,8	75,0
De acuerdo	6	25,0	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

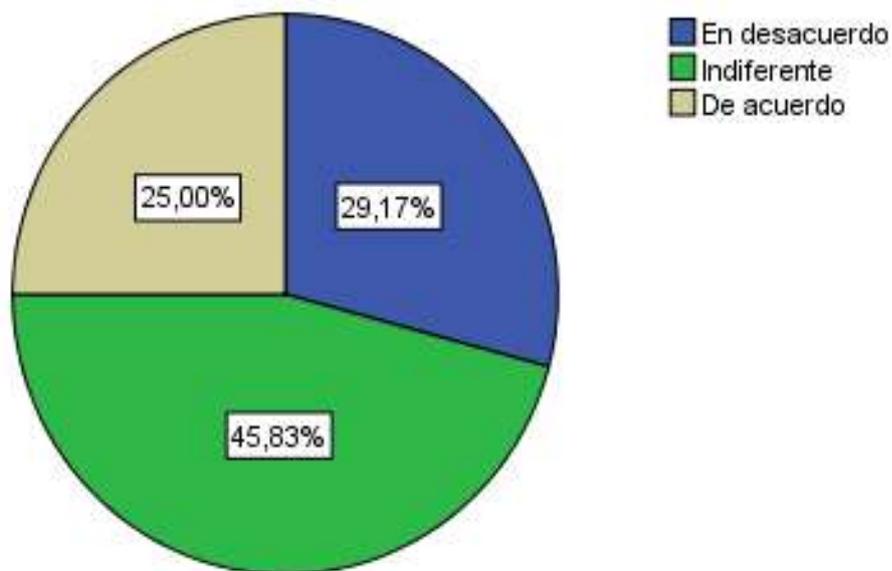


Figura 6. Distribución según el tiempo optimizando materia prima e insumos en el almacén.

Fuente: tabla 6

Interpretación: Los resultados muestran que el 46% de los encuestados consideran indiferente que al separar materia prima e insumos en el almacén no están en desacuerdo ni de acuerdo de optimización del tiempo, mientras que el 29% de los encuestados están en desacuerdo y 25% están de acuerdo.

Tabla 7. *Distribución según la ubicación de herramientas en su lugar para facilitar un acceso rápido al trabajador en el taller.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	15	62,5	62,5
Indiferente	7	29,2	91,7
De acuerdo	2	8,3	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

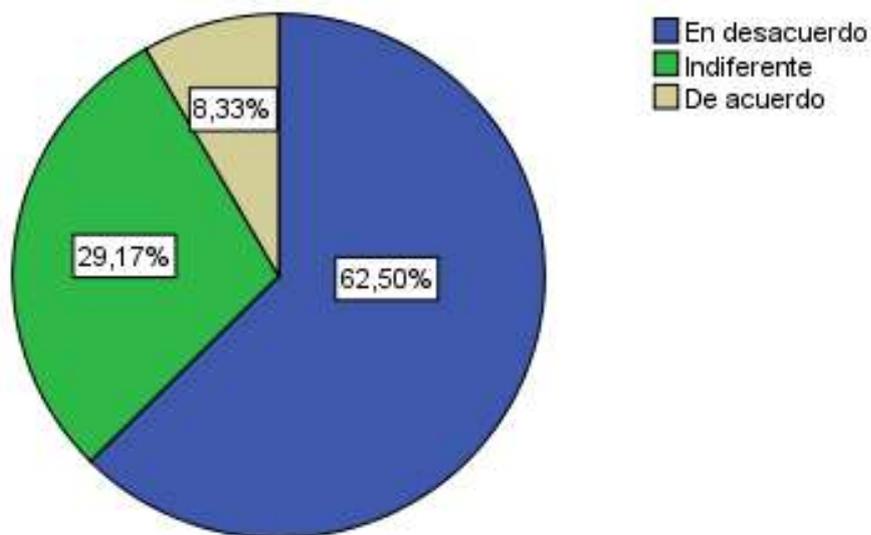


Figura 7. *Distribución según la ubicación de herramientas en su lugar para facilitar un acceso rápido al trabajador en el taller.*

Fuente: tabla 7

Interpretación: Los resultados muestran que el 63% de los encuestados consideran en desacuerdos, mientras que el 29% de los encuestados están indiferentes porque no están en desacuerdo ni de acuerdo de su facilidad de un acceso a las herramientas para su trabajo y 8% están de acuerdos con la ubicación de herramientas.

Tabla 8. *Distribución según el lugar de trabajo adecuado para contribuir la seguridad.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	8	33,3	33,3
Indiferente	10	41,7	75,0
De acuerdo	6	25,0	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

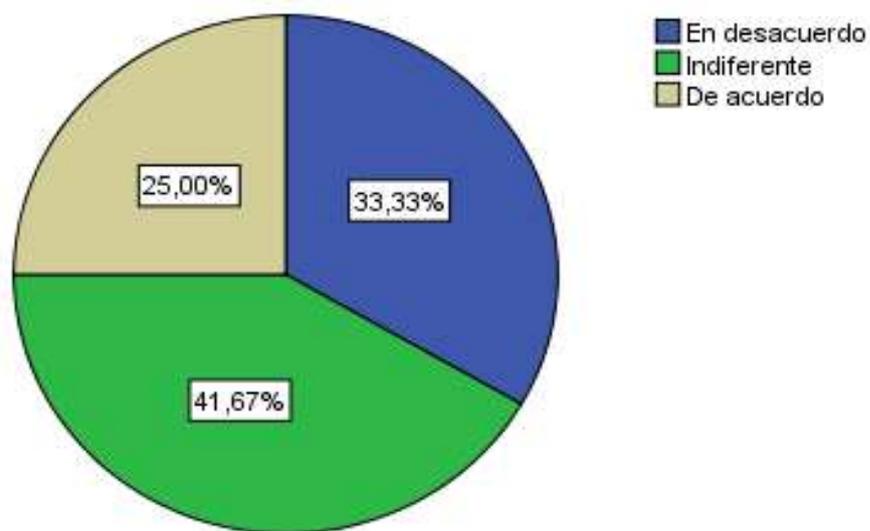


Figura 8. *Distribución según el lugar de trabajo adecuado para contribuir la seguridad.*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Los resultados muestran que el 42% de los encuestados consideran indiferente que el lugar de su trabajo en la carpintería no está en desacuerdo ni de acuerdo de su seguridad, mientras que el 33% de los encuestados están de en desacuerdo y 25% están de acuerdo contribuir para su seguridad.

Tabla 9. Distribución según la responsabilidad del trabajador en la instalación de los cableados en la carpintería.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	10	41,7	41,7
Indiferente	7	29,2	70,8
De acuerdo	7	29,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

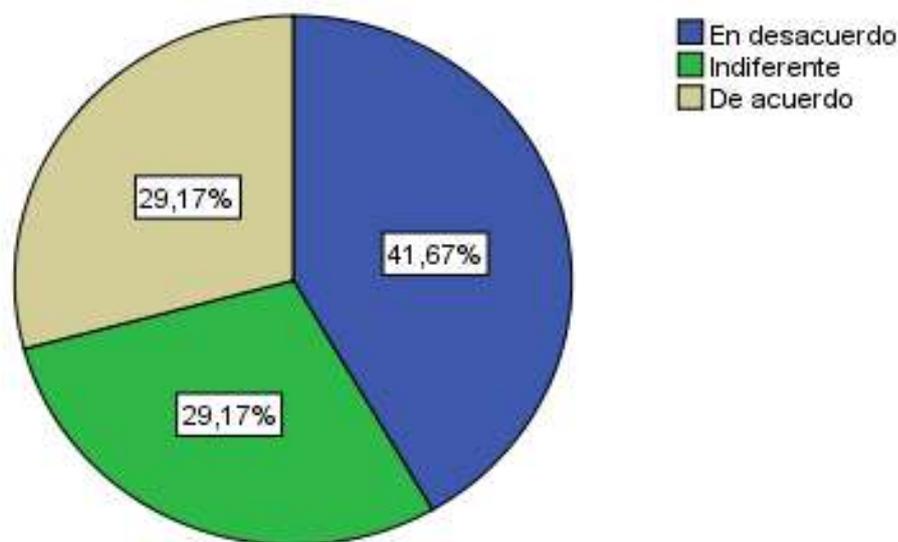


Figura 9. Distribución según la responsabilidad del trabajador en la instalación de los cableados en la carpintería.

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Los resultados muestran que el 42% de los encuestados consideran en desacuerdo de la responsabilidad parte de su persona en la carpintería, mientras que el 29% de los encuestados están de Acuerdo y 29% están de indiferente que no están de en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 10. Distribución según el lugar del trabajo se encuentre permanentemente limpio.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	13	54,2	54,2
Indiferente	6	25,0	79,2
De acuerdo	5	20,8	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

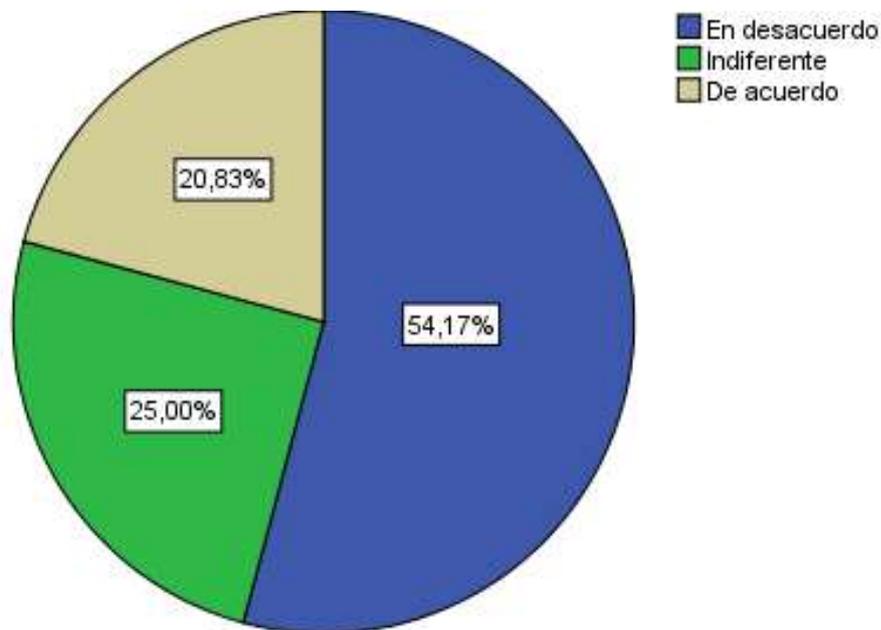


Figura 10. Distribución según el lugar del trabajo se encuentre permanentemente limpio.

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Los resultados muestran que el 54% de los encuestados consideran en desacuerdo porque el lugar de su trabajo encuentra permanentemente sucio en la carpintería, mientras que el 25% de los encuestados están de indiferente que no están de acuerdo ni de en desacuerdo y 21% están de acuerdos.

Tabla 11. *Distribución según el lugar de trabajo limpio para dejar los productos terminados.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	12	50,0	50,0
Indiferente	7	29,2	79,2
De acuerdo	5	20,8	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

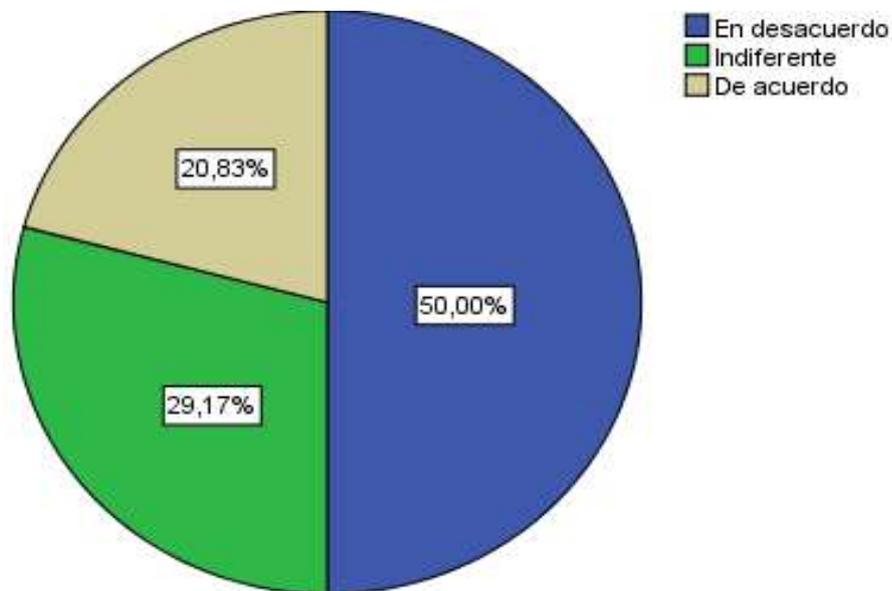


Figura 11. *Distribución según el lugar de trabajo limpio para dejar los productos terminados.*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Los resultados muestran que el 50 % de los encuestados consideran de estar en desacuerdo porque el lugar donde trabajo existe un lugar sucio para dejar los productos terminados en la carpintería, mientras que el 29% de los encuestados están indiferente que no están de acuerdo ni de en desacuerdo y 21% están de acuerdo.

Tabla 12. *Distribución según la jornada de trabajo las herramientas y equipos queden limpios para el uso siguiente.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	13	54,2	54,2
Indiferente	5	20,8	75,0
De acuerdo	6	25,0	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

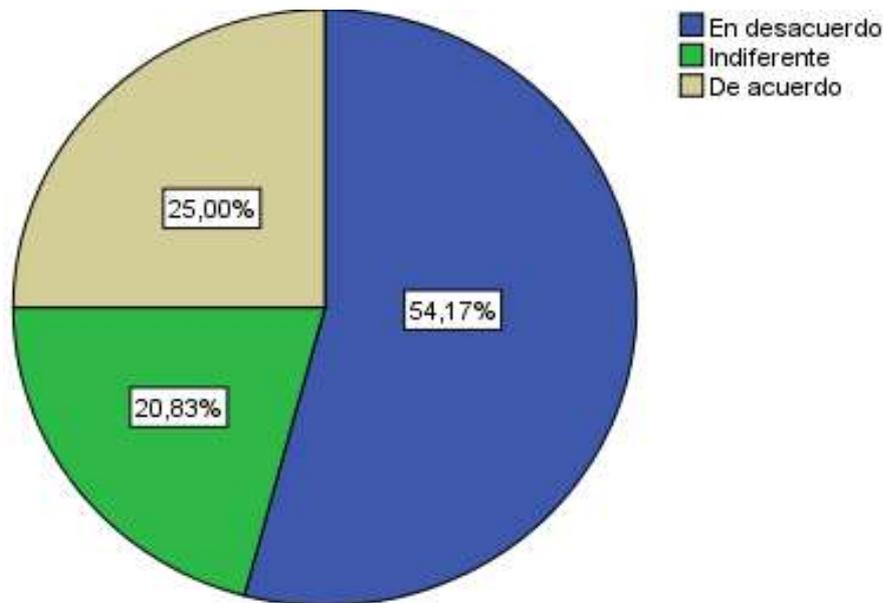


Figura 12. *Distribución según la jornada de trabajo las herramientas y equipos queden limpios para el uso siguiente.*

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Los resultados muestran que el 54% de los encuestados consideran de estar en desacuerdo porque después de una jornada las herramientas no están limpio para el uso del día siguiente, mientras que el 25% de los encuestados están de acuerdo y 21% están de indiferente, porque no están de en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 13. *Distribución según el trabajador que considera mantener el compromiso en el lugar de su trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	13	54,2	54,2
Indiferente	4	16,7	70,8
De acuerdo	7	29,2	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

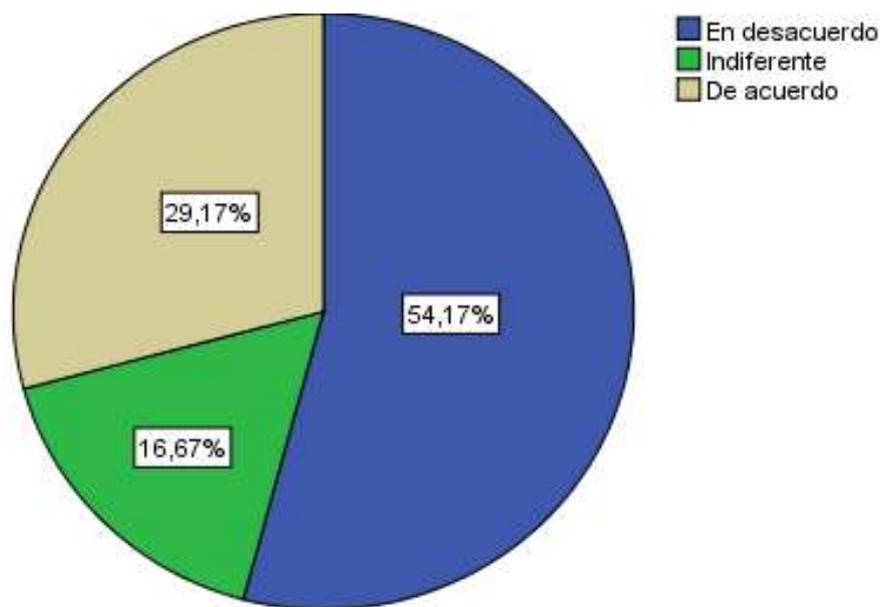


Figura 13. *Distribución según el trabajador que considera mantener el compromiso en el lugar de su trabajo.*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Los resultados muestran que el 54 % de los encuestados consideran de estar en desacuerdo de mantener el compromiso en el lugar de su trabajo en la carpintería donde trabaja, mientras que el 29% de los encuestados están de acuerdo y 17% están indiferentes porque no están de en desacuerdo ni de acuerdo de su compromiso.

Tabla 14. *Distribución según que existe errores en la carpintería si el gerente muestra su preocupación por generar un cambio eficaz en el proceso.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	11	45,8	45,8
Indiferente	10	41,7	87,5
De acuerdo	3	12,5	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricacion de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

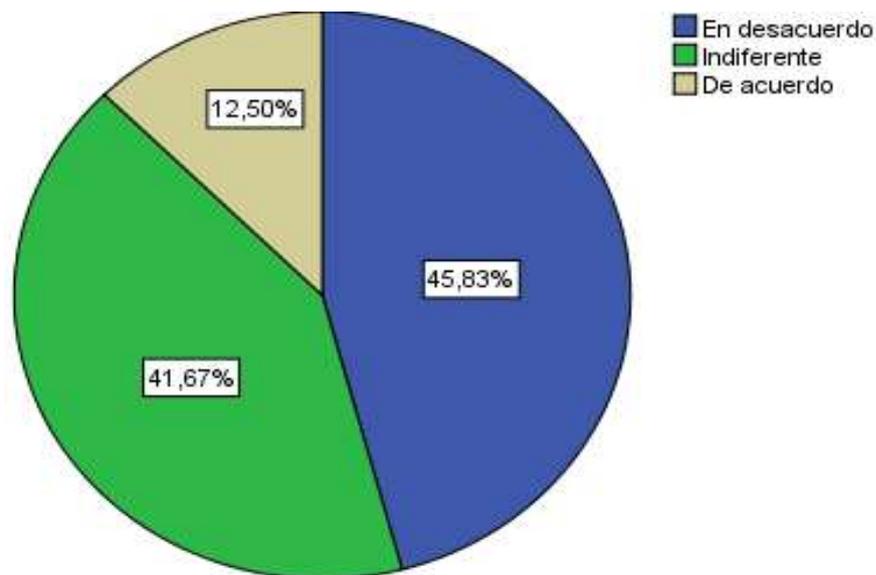


Figura 14. *Distribución según que existe errores en la carpintería si el gerente muestra su preocupación por generar un cambio eficaz en el proceso.*

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Los resultados muestran que el 46% de los encuestados consideran En desacuerdo del gerente que no muestra su preocupación por generar el eficaz cambio en la empresa, mientras que el 42% de los encuestados están indiferente por que no están de en desacuerdo ni de acuerdo y 13% están de acuerdo.

Tabla 15. *Distribución según el esfuerzo por parte de los compañeros que mantiene sus puestos obtenidos en la carpintería.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	5	20,8	20,8
Indiferente	16	66,7	87,5
De acuerdo	3	12,5	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

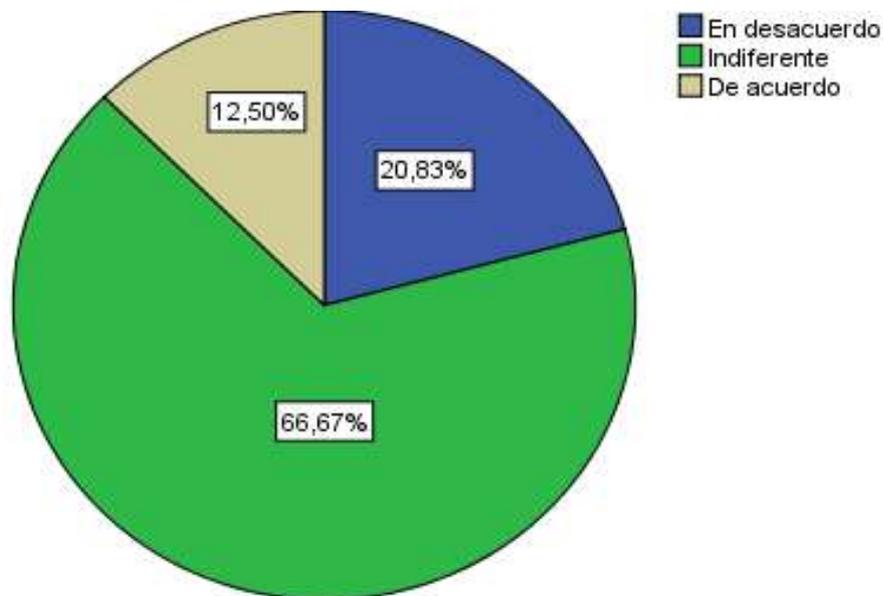


Figura 15. *Distribución según el esfuerzo por parte de los compañeros que mantiene sus puestos obtenidos en la carpintería.*

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Los resultados muestran que el 67% de los encuestados consideran indiferente el esfuerzo de sus compañeros casi no mantienen el logro obtenido en la carpintería, mientras que el 21% de los encuestados están de en desacuerdo y 13% están de acuerdo.

Tabla 16. *Distribución según que en esta carpintería existe la preocupación por mantener el personal capacitado.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	7	29,2	29,2
Indiferente	13	54,2	83,3
De acuerdo	4	16,7	100,0
Total	24	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

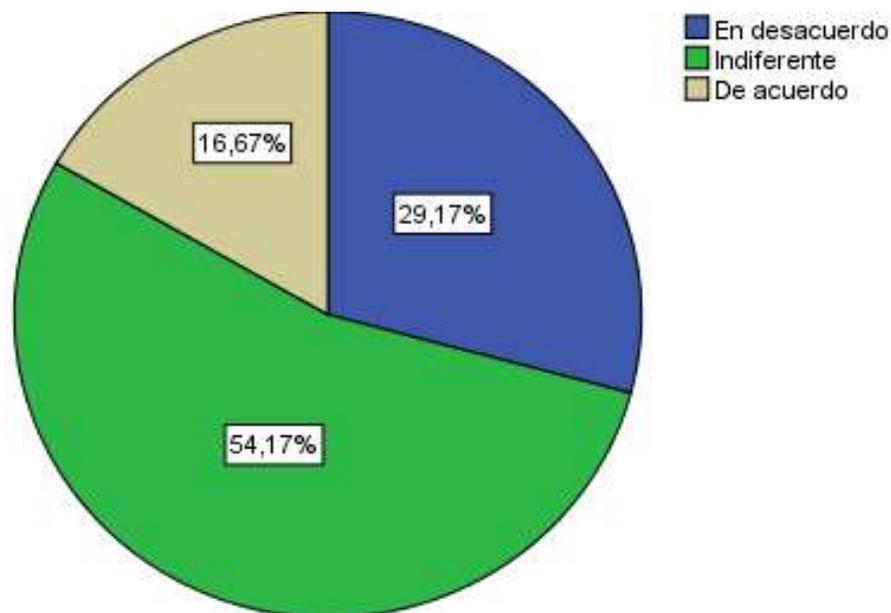


Figura 16. *Distribución según que en esta carpintería existe la preocupación por mantener el personal capacitado.*

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Los resultados muestran que el 54% de los encuestados consideran indiferente en la carpintería casi no hay preocupación por mantener el personal capacitado, mientras que el 29% de los encuestados están de en desacuerdo y 17% están de acuerdo.

Tabla 17. *Distribución según el cumplimiento de las normas que posee esta organización.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	9	37,5	37,5
Indiferente	8	33,3	70,8
De acuerdo	7	29,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

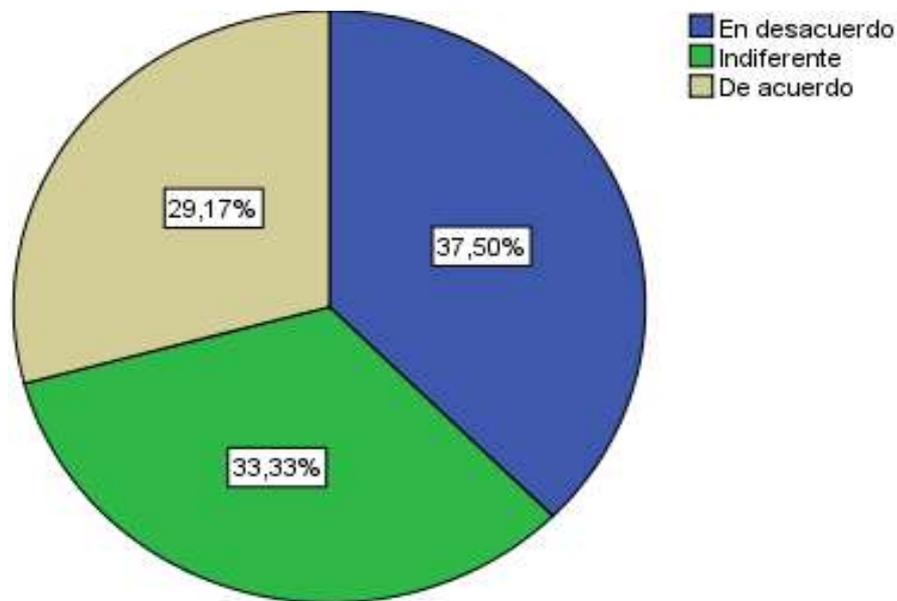


Figura 17. *Distribución según el cumplimiento de las normas que posee esta organización.*

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Los resultados muestran que el 38% de los encuestados consideran En desacuerdo que en la carpintería no hay el cumplimiento de las normas establecidas por la organización, mientras que el 33% de los encuestados están indiferentes por que no están de en desacuerdo ni de acuerdo y 29% están de acuerdo.

Tabla 18. *Distribución según que se considera uno mismo y el compañero si refleja la responsabilidad en sus trabajos.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	11	45,8	45,8
Indiferente	5	20,8	66,7
De acuerdo	8	33,3	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes del rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016.

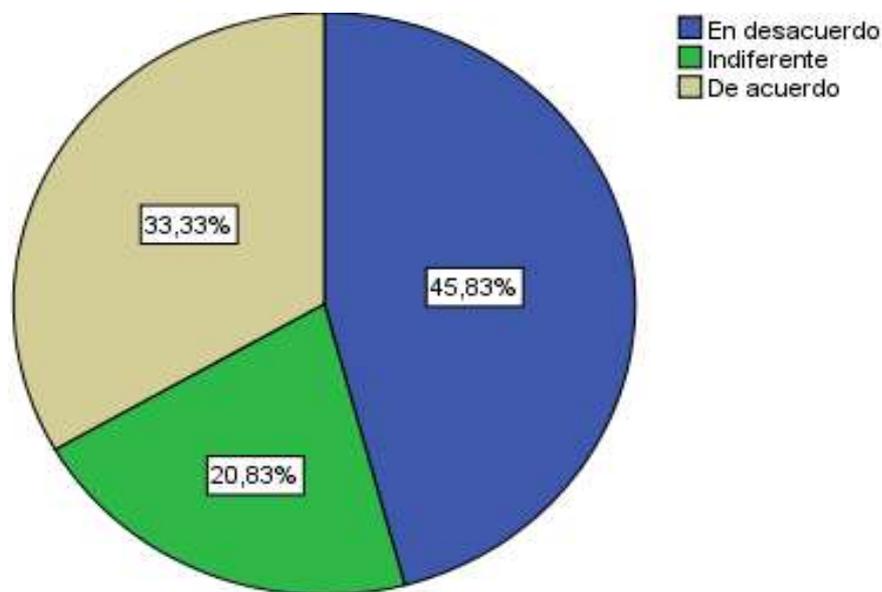


Figura 18. *Distribución según que se considera uno mismo y el compañero si refleja la responsabilidad en sus trabajos.*

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Los resultados muestran que el 46% de los encuestados consideran de estar en desacuerdo que, no reflejan responsabilidad todos sus compañeros en el trabajo, mientras que el 33% de los encuestados están de acuerdo y 21% están indiferente por que no están de en desacuerdo ni de acuerdo con la responsabilidad en el trabajo.

4.2. Análisis de resultados.

a. Respecto a los datos generales del encuestado.

Con respecto a la edad de los trabajadores el 41% de los trabajadores mencionan de tener 20 - 30 años de edad (Tabla 1), estos resultados casi coinciden con los resultados encontrados por Blas (2013) se manifiesta que el 90% de encuestados son jóvenes de 26 _ 44 años de edad.

Con respecto al sexo de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de muebles el 97% son de sexo masculino (Tabla 2), estos resultados están por encima con los resultados encontrados por Blas (2013) se manifiestan que el 80% es de sexo masculino.

Con respecto al grado de instrucción el 50% cuentan con estudios superiores universitario (Tabla 3), este resultado está por debajo de los resultados encontrados por Blas (2013) quien menciona el 70% tienen grado de educación secundaria se percata una diferencia en lo que es universitario y secundaria terminado muchos universitarios trabajan en estas empresas emprendiendo y aplicando nuevas estrategias y otros por falta de empleo.

b. Respecto a la variable: la gestión de calidad, (Kaizen, las 5s).

El 42% de trabajadores encuestados del rubro de fabricación de muebles (carpintería) consideran estar indiferente respecto a donde ellos trabajan no mantiene una adecuada instalación de las maquinarias (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Camisón, Cruz y González (2006) quienes manifiestan el 20% por la mala calidad de instalación de maquinarias el importe de los costes sale de baja calidad en ventas del producto terminado. También coinciden con los resultados obtenidos por Muñoz (2016) quien menciona que el 47% dicen que existe la ausencia de control de la calidad de maquinarias durante del proceso productivo de los muebles. De estos resultados se pueden visualizar que la gran mayoría de los

empleados encuestados confirman que las instalaciones de máquinas en la carpintería no están bien instaladas.

El 54% de los trabajadores encuestados del rubro de fabricación de muebles (carpintería), consideran de estar en desacuerdo que al separar equipos y herramientas en una carpintería no es importante (Tabla 5), estos resultados coinciden con el resultado encontrado por Rocano (2011) menciona que el 15% de los trabajadores desconocen clasificar objetos buenos y malos. Pero contrasta con los resultados encontrados por Atehortua (2010) quien menciona el 80% de ventas de esta manera satisfaciendo la perspectiva de los clientes. Donde determina al ejecutar las 5s, se logran clasificar los objetos necesarios e innecesarios en las áreas, eliminando distintos tipos de desperdicios y despilfarros además obteniendo. Las mueblerías y las carpinterías deben generar confianza y lealtad en el consumidor a través de buenos acabados de muebles y ser competentes en el mercado que al ejecutar los 5s, se logre el objetivo.

El 46% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), consideran que al separar materia prima e insumos en el almacén es indiferente de optimización del tiempo en el almacén (Tabla 6), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rocano (2011) menciona que el 15% de los trabajadores encuestados desconocen clasificación de los objetos buenos y malos. Pero contrasta los resultados encontrados por Atehortua (2010) quien menciona el 80% logran clasificar los objetos necesarios e innecesarios ejecutando los 5s se logra cumplir con los objetivos.

El 63% de empleados encuestados de rubro de fabricación de muebles (carpintería), se manifiestan que las herramientas no están ubicadas en su lugar para facilitar un trabajo eficiente en la carpintería (Tabla 7), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Romero (2013) quien manifiesta el 71.43% de los trabajadores desconocen el tema de ubicación correcta de las herramientas en su lugar. Pero contrasta con los resultados encontrados por

Muñoz (2016) quien menciona el 33.3% se observa que siempre identifican los problemas laborales y técnicos que suscita en la carpintería por la misma falta de orden de las herramientas en el taller.

El 42% del total de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), creen que el lugar de trabajo es adecuado para contribuir con su seguridad, dicen que es indiferente por que no están de acuerdo ni en desacuerdo, (Tabla 8), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Muñoz (2016), quien menciona el 45% de los encuestados afirman. La gestión de calidad siempre identifica los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpintería, con el cual se mejora las condiciones de salubridad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Romero (2013) quien afirma el 71.43% de los trabajadores encuestados desconocen el dicho tema. Base a estos resultados se puede observar que la mayoría de los trabajadores, no saben ni opinan que el lugar del trabajo es adecuado o seguro para su salud física.

El 42% del total de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), manifiestan de estar en desacuerdo sobre la responsabilidad personal en la instalación incorrecta de los cableados en la carpintería, (Tabla 9), Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Séptimo (2016) estos resultados se pueden observar que 42% están en desacuerdo mientras 29% se manifiestan de estar indiferente. Pero contrasta con los resultados encontrados por Vaez (2016) quien menciona el 100% nunca capacitan a sus trabajadores para la mejora de sus trabajos. Al proponer la mejora en el proceso de fabricación de pernos en una empresa metalmecánica usando una de las herramientas de las 5s su principal objetivo es lograr cambiar la actitud de los trabajadores para que realicen su trabajo responsablemente.

El 54% del total de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), manifiesta que el lugar de su trabajo se encuentra casi permanentemente sucio (Tabla 10), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ortiz (2014) quien menciona el 26.7% poca limpieza,

causa la poca influencia en la producción de la empresa. Pero contrasta con los resultados encontrados por Arguello (2011) quien menciona que el 50% de desperdicios en el lugar de trabajo. De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan de estar en desacuerdo con la limpieza permanente en el lugar de su trabajo, por esto una vez clasificado los objetos necesarios e innecesarios se asignó un lugar a cada objeto y siguiendo con la metodología la tercera etapa consistió en limpiar el área del trabajo,

El 50% del total de los trabajadores encuestados del rubro fabricación de muebles (carpintería), concederán que en la carpintería donde trabajan no existe un lugar limpio para dejar los productos terminados (Tabla 11), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2014) quien menciona el 26.7% poca limpieza, causa la poca influencia en la producción de la empresa. Pero contrasta, con los resultados encontrados por Séptimo (2016) quien menciona el 60% estar en desacuerdo con la asignación de actividades de limpieza. Por otra parte, discrepa los resultados encontrados por Rajadell (2010) quien menciona en su libro “Lean Manufacturing”, con la implementación de las 5’s se logrará mejorar un lugar limpio y adecuado para los recursos de la organización, un ambiente de trabajo más seguro y señalizado, contar con un taller que sea presentable ante los posibles clientes.

El 54% del total de los trabajadores encuestados del rubro fabricación de muebles (carpintería), concederán, después de una jornada de trabajo las herramientas y equipos que tiene la carpintería no quedan limpios para el uso siguiente, (Tabla 12), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2014) quien menciona el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan regular limpieza. Pero contrasta con los resultados encontrados por Risco (2015) quien menciona que el 75% la calidad del producto es deficiente por el desorden que se vive en la compañía Cardoza (2010) quien menciona “Estrategias de las 5s gestión para la mejora continua”. Se comprende desde el punto de vista del Mantenimiento Productivo Total (TPM), Seiso implica examinar las máquinas e equipos durante el proceso de limpieza, analizando

los problemas de fallas, averías o fugas, durante y después de la jornada debe quedar limpio los instrumentos.

El 54% del total de los trabajadores encuestados del rubro fabricación de muebles (carpintería), concederán de no mantener el compromiso en el lugar de su trabajo (Tabla 13), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Vaez (2016) quien menciona el 60% casi nunca actualizan los diseños de su producto por que no mantienen el compromiso con la empresa. Pero coincide con los resultados obtenidos por Séptimo (2016) quien menciona el 60% de gerentes estuvo en desacuerdo con la planificación de mantener el compromiso de la empresa. En estos resultados se puede observar casi nunca mantienen el compromiso establecido en la empresa para cumplir con el objetivo general.

El 46% del total de los trabajadores encuestados del rubro fabricación de muebles (carpintería), concederán de estar de en desacuerdo con la existencia de errores en la carpintería por cual el gerente no muestra su preocupación por generar un cambio en el proceso de producción (Tabla 14), estos resultados coinciden con los resultados encontrado por Séptimo (2016) quien menciona el 60% de gerentes estuvo en desacuerdo con la planificación de las actividades de responsabilidad con los trabajadores. Pero con los resultados encontrados por Romero (2013) quien menciona el 72% encuestados afirmaron de desconocer dicho tema de las 5s. y responsabilidad de un gerente. En estos resultados se observa que los gerentes no se preocupan por generar un cambio en el proceso de producción en las micro y pequeñas empresas

El 67% del total de los trabajadores encuestados del rubro fabricación de muebles (carpintería), concederán indiferente el esfuerzo por parte de sus compañeros por mantener sus logros obtenidos en el taller de carpintería (Tabla 15), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Muñoz (2016) quien menciona el 47% se manifiestan que existe la ausencia de control de la calidad durante el proceso productivo de los muebles por los trabajadores dejando por un lado el esfuerzo de los demás. Pero coinciden con los resultados

encontrados por Romero (2013) quien menciona el 71.43% de los trabajadores encuestados desconocen dicho tema. De estos resultados se puede observar que la mayoría de colaboradores están indiferentes es decir que no están de acuerdo ni de en desacuerdo, porque desconocen el tema.

El 54% del total de los empleados encuestados de rubro, fabricación de muebles (carpintería), manifestaron de estar indiferente, es decir en desacuerdo ni de acuerdo que en esta carpintería existía la preocupación por mantener el personal capacitado (Tabla 16), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vaez (2016) quien menciona el 100% manifestó que nunca capacitan a sus empleados. Pero contrasta con los resultados encontrados por Valladares (2009) quien menciona en una empresa cuando se desea establecer una nueva metodología de trabajo debe existir un compromiso y apoyo total de los directivos, a fin de que todos los recursos necesarios estén disponibles para la ejecución de tareas y actividades.

El 38% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), se manifiestan, que en esta carpintería no se promueve el cumplimiento de las normas que posee esta organización, testifican que no conocer las normas establecidos por la empresa (Tabla 17), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Risco (2015) quien menciona el 65% de los empresarios o gerentes contestaron que la gestión de la mejora continua es deficiente por incumplimiento de normas establecidos por la empresa. Pero en los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) menciona que el 70% de la disciplina, es indispensable en cualquier lugar de trabajo, para el correcto desempeño de las tareas. De estos resultados se puede observar que la mayoría de trabajadores encuestados indican de estar en desacuerdo por el incumplimiento de establecer las normas por lo menos reglas básicas para que haya orden y disciplina en el trabajo.

El 46% del total de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), respondieron de estar en desacuerdo personalmente y sus

compañeros que reflejaban responsabilidad en su trabajo, en las carpinterías del distrito de Independencia–Huaraz (Tabla 18), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2014) quien menciona el 62% encuestados reflejan la calidad de 5s en la producción por la responsabilidad puesta por los gerentes. Pero contrasta con los resultados encontrados por Romero (2013) quien menciona el 71.45% se manifestaron de desconocer el dicho tema. Estos resultados se pueden observar que la mayoría de los trabajadores encuestados señalan de estar en desacuerdo con la responsabilidad en sus trabajos, él y sus compañeros no cumplen con el deber de trabajar responsablemente por esta razón la empresa baja en su producción.

V. Conclusiones y Recomendaciones

Partiendo desde análisis de los resultados alcanzados de la determinación de la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen con la metodología de las 5s en las MYPES, del sector industria, rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, Huaraz. Se presenta las siguientes conclusiones y se propone las recomendaciones para que se puede ser aplicada en el futuro por las empresas.

5.1. Conclusiones

Actualmente las Mypes, que desean un cambio en la estructuración de calidad, tiene grandes problemas con sus colaboradores; los cuales resisten el cambio. Esta resistencia conlleva a que la gestión de calidad no cumpla con la implementación de las 5S del enfoque Kaizen, por eso se preparar mentalmente a los empleados para que se mecanicen como normas y conductas de vida diaria.

- Crear un ambiente de trabajo limpio, higiénico, agradable, organizado y seguro desde el punto de vista físico como integral para cada trabajador y para la expectativa de los clientes así mismo revitalizando la mejora continua de los trabajadores comprometidos en su trabajo.

- Para cumplir con la gestión de calidad es eliminando los desperdicios del área, minimizando el tiempo ocioso, optimizando el trabajo realmente agotador y capacitar a los trabajadores, sobre el impacto de las 5S entonces la empresa tiene la mayor productividad.

5.2. Recomendaciones

- La gerencia debe complementar la gestión de calidad con los instrumentos de la mejora continua de las 5s una metodología que ayuda cumplir con el objetivo de la empresa así mismo los colaboradores tomen conciencia y compromiso con la actividad que realiza en las áreas de producción, para toda empresa es muy importante el impulso personal a los trabajadores dentro y fuera de la institución empresarial.
- La metodología de 5S es un sistema de gestión que debe ser usada en las Mypes, ya que esta herramienta de gestión crea hábitos de orden y limpieza, y lo más importante es mejorar el ambiente de trabajo para las personas que laboran en ellos y así como también permite eliminar aquellas actividades innecesarios al proceso y ahorros por optimización de recursos.

Referencias Bibliográfica

- Arguello, R. N. (2011). *“Evaluación de la Metodología 5S implementada en el Área de Esmalte de una Empresa Manufacturera De Cocinas” facultad de Ingeniería Química*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil_Ecuador: Imprenta_Guayaquil.
- Atehortua, T. Y. (2010). *Estudio y aplicación del Kaizen*. Universidad Tecnológico de Pereira. Pereira: Imprenta Universitaria.
- Berger, A. (1997). *Continuous Improvement and Kaizen: Standardizations and Organizational Designs, Integrated Manufacturing System*.
- Blas, R. E. (2013). *Caracterización del financiamiento y la competitividad de las Mypes del sector comercio - rubro venta de muebles de melamina del distrito de Chimbote, periodo 2010 - 2011*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote: Chimbote_ULADECH.
- Borrayo, E. (2008). *En su Tesis Titulada: Implementación de la Herramienta de las 5"S" en Reconstructora de Motores Borrayo de León sur*. motors.
- Cáceres, M. M. (2015). Un incendio arrasa la escuela taller municipal en la Ribera del Marco. *HOY CÁCERES*, 1. Obtenido de <http://www.hoy.es/caceres/201508/10/incendio-lleva-delante-escuela-20150810194308.html>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Cardoza., J. R. (2010). *Estrategias de las 5s gestión para la mejora continua*. Honduras: Tegucigalpa, M.D.C. Obtenido de Sitio web: www.cohcit.gob.hn
- Cillóniz, B. F. (2007). *MYPE, pequeña empresa crece: Guía para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima, Perú: 2º Edición.

- Cristina, G., Rosario, D., & Miguel, A. (2013). *Técnicas de la mejora de la calidad*. Madrid: Edición Digital.
- Cruz Gala, J. M. (1999). *Guía de seguridad en talleres de carpintería*. ESOPANA.: INSHT. MADRID.
- Deming, W. E. (1986). *Calidad, Productividad y Competitividad. la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Echiburu, L. A. (1995). *Orden y limpieza de lugares de trabajo*. España: Escuela tipologica Saleciana.
- El Comercio. (2013). Cargador falso de iPhone pudo causar la electrocución de joven china. *la tecnología*, 1. Obtenido de <http://elcomercio.pe/tecnologia/actualidad/cargador-falso-iphone-pudo-causar-electrocucion-joven-china-noticia-1604613>
- Evans, J. R. (2008). *Administración Y Control de la Calidad*, . Cengage Learning.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2002). *administración y Control de la calidad, Servicio al Cliente* (7° edición ed.). (F. S. Fragoso, Trad.) México: Cengage Learning.
- Farley, C. (1999). *"Despliegue de Políticas del Kaizen"*. XI Congreso de Calidad Total organizado por el Centro de productividad de Monterrey. México.: Nuevo León méxico.
- Gonzáles, C. H. (2007). *Formalizando su MYPE:* . Lima: Indecopi.
- Grazier, P. B. (1992). *Japan human relations association, kaizen teian*. Productivity Press.
- Gutiérrez, H. (2005). *En su Libro de Calidad Total y Productividad en su segunda edición disponible en:*. México: Limosa.
- Hurano, H. (1996). *5 Pilares del Lugar de Trabajo Visual: La Fuente Libro para la Implementación de 5S*. Productivity Press.

- Jacques, L., Cisneros, L., & Mejía, J. (2011). *Administración De Pymes "Emprender, dirigir y desarrollar empresas"*. México: 1° Edición PERSON EDUCACIÓN.
- Jica. (2011). *soluciones practicas carpintería*. Cajamarca_Perú: servicios generales.
- Jiménez, J. A. (2015). *El incendio de la escuela taller obliga a trasladar a los alumnos a Cife y al edificio Valhondo*. loreto: El Perú Caseres Willness. Obtenido de <http://www.hoy.es/caceres/201508/12/incendio-escuela-taller-obliga-20150812000307-v.html>
- Juran, J., & Gryna, F. (1993). *Manual de Control de Calidad*. Mc Graw Hill.
- Kaizen., G. (2009). *Mejora Continua*. 8 de Diciembre. Obtenido de <http://www.grupokaizen.com/bsce/bsce19.php>
- Lluís, C. (2010). *Gestión Integral de la calidad*. Barcelona_España: printed in Spain.
- Longenecker, J., Moore, C., & William, P. (2007). *Administración de Pequeñas empresas*. México: 14° edición.
- María, L., Giraldo, H., & Pulgarin, C. (2012). *Implementación de la metodología 5Sen el área de carpintería en la universidad de San Buenaventura*. UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA. Medellin: USB.
- Masaaki, I. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el Sitio de Trabajo*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Masaaki, I. (2001). *KAIZEN. La clave de la ventaja competitiva Japonesa*. México: compañía editorial continental.
- Moreno, L. M. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*. España.: Prentice Hall.
- Morote, N. H. (2007). *MYPE pequeña empresa crece, Guía para el desarrollo de la micro y pequeñas empresas*. Perú: 2° Edición.

- Muñoz, C. P. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015*. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz: Huaraz_ULADECH.
- Noticias, R. (2011). *Arequipa: Dos jóvenes sufren lesiones en carpinterías*. Arequipa.: peru_noticias nacional. Obtenido de <http://rpp.pe/peru/actualidad/arequipa-dos-jovenes-sufren-lesiones-en-carpinterias-noticia-328109>
- Ortiz, S. V. (2014). “*Metodología 5S y su influencia en la producción de la Empresa TACHI S.A.C. 2014*”. Universidad autónoma del Perú. LIMA: Pacific. TACHI S.A.C.
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (2012). *La Empatía concepto*. Lima: pasifico.
- Rajadell, M. S. (2010). *Lean Manufacturing: La evidencia de una necesidad*. Madrid: Díaz Santos.
- Rey, S. F. (2005). *Las 5s, orden y limpieza en el puesto de trabajo*. España: FC Editorial.
- Risco, F. M. (2015). *Gestión de la mejora continua y calidad del producto en la micro y pequeña empresa del sector gráfico – edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote, 2015*. Chimbote: Chimbote_ULADECH.
- Rocano, V. J. (2011).)“*Elaboración de un manual de aplicación de la filosofía de mejoramiento continuo 5S de kaizen en la fábrica de muebles Luis XV*”. Universidad de Cuenca. Ecuador: Imprenta_Quito.
- Rodriguez, H. V. (1996). *Manual de Implementación de las 5S*. España: Corporación Autónoma Regional de Santander.
- Romero, V. R. (2013). *Caracterización del capital intelectual de las micro y pequeñas empresas del sector de industrias manufactureras del rubro de*

- fabricación de muebles del distrito de independencia - provincia de Huaraz, 2013.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz: Huaraz_ULADECH.
- Sánchez, U. A. (2010). *Introducción ¿ qué es la caracterizar?* Medellín: Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Sanchis, J. R. (2010). *Creación y Dirección de Pymes.*, Madrid.: Díaz de Santos.
- Senlle, A. y. (1996). *Calidad Total y Normalización.* España.: Gestión 2da. Edición.
- Séptimo, C. L. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz: huaraz: ULADECH.
- Silva., A. R. (1997). *"La otra cara de la moneda: El trabajador en la gerencia de Calidad Total. Gaceta Laboral.* MaracaiboVenezuela.
- Torres, G. R. (2014). *Propuesta de mejora en el Proceso de fabricación de pernos en una Empresa metalmecanica.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú: Emprinta_Perú.
- Vaez, A. E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (Carpintería) del distrito del San Luis, 2015.* Universidad Católica los ángeles de Chimbote. San Luis_Ancash: ULADECH.
- Vargas, Q. M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas.* sabana _ Bogota: Texto universitario administrativo.
- Villafuerte, D. B. (2008). *Antecedentes sobre MYPE.* LIMA: Publicaciones Works.

Anexos.

Anexo N° 01: Directorio de carpinterías y mueblerías (marco muestral)

N°	Fecha	RUC	Apellidos y Nombre y/o Razón Social	Nombre Comercial	N° Trabajadores
01	15/12/2009	10316820650	Solís Jamanca Jaime Tomas	Mueblería "Yeselyn"	2
02	26/04/2012	10406548851	Rondan Camones Roger Alfredo	Mueblería Felicitas	1
03	05/03/2013	10316316625	Ambrosia Camones Cuellar	Mueblería "Señor de la Soledad"	2
04	20/03/2013	10411054778	Pedraza Tenorio Rodolfo	Mueblería Sr. de los Milagros	2
05	18/06/2013	10438887488	Salazar Nolasco Azucena	Mueblería Macedo	1
06	05/12/2013	10419684622	Pedraza Tenorio Lucelina	Muebles A Tu Estilo EYL	1
07	24/01/2014	10444769390	Solís Jamanca Wilder Arcadio	Mueblería Dayron	3
08	20/03/2014	10412111473	De paz Calvo Luis Marcelo	Carpintería Mueblería "Leonel"	2
09	23/05/2014	10316736047	Cueva Garay Zenaida Celestina	"Mueblería Industrial Chavín"	3
10	07/07/2014	10412111473	De paz Calvo Luis Marcelo	Carpintería - Mueblería Leonel	2
11	04/02/2015	10444769390	Solís Jamanca Wilder Arcadio	"Mueblería Dayron"	2
12	23/03/2015	10412111473	De paz Calvo Luis Marcelo	Carpintería Mueblería "Leonel"	3

Población: 6932 clientes de muebles y carpintería en el distrito de Independencia

_ Huaraz, categoría micro y pequeñas empresas.

Fuente: municipalidad de independencia _ Huaraz / Mesa de partes - 2015. En este cuadro nos muestra las 12 empresas en activo registrados en SUNAT.

Anexo 02: Instrumento de encuesta.



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN. DEPARTAMENTO ACADÉMICO
DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIAL, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES (CARPINTERÍA)

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 BAJO EL ENFOQUE KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL– RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES (CARPINTERÍA) EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2016

La información que Ud. Proporcione será utilizada fines académicos y de investigación, por lo que agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: Conteste con un aspa (x) la respuesta que considere adecuada en la siguiente encuesta.

I. DATOS GENERALES				
1. Edad	2.Sexo	3. Grado de Instrucción	1= En desacuerdo. 2= Indiferente 3= De acuerdo.	
a) 20-30. b) 31-40 c) 41a más	a) M b) F	a. Primaria b. Secundaria c. Superior		
Nº	DESCRIPCIÓN	-	VALORACIÓN	
				+
1	Considera usted que la carpintería donde trabaja mantiene una adecuada Instalación de las maquinarias	1	2	3
2	Considera usted que al separar equipos y herramientas en una carpintería es importante	1	2	3
3	Al separar materia prima e insumos en el almacén le ayuda optimizar el tiempo	1	2	3
4	Las herramientas están ubicadas en su lugar para facilitar un trabajo eficiente en la carpintería	1	2	3
5	Cree usted que el lugar de trabajo es el adecuado para contribuir a su seguridad	1	2	3
6	Existe una responsabilidad departe suya en la instalación incorrecta de los cableados en la carpintería	1	2	3
7	Cree usted que el lugar de su trabajo se encuentra permanentemente limpio	1	2	3
8	Considera que en la carpintería donde trabaja existe un lugar limpio para dejar los productos terminados	1	2	3
9	Luego de una jornada de trabajo las herramientas y equipos que tiene la carpintería quedan limpios para el uso siguiente	1	2	3
10	Usted considera que mantiene el compromiso en el lugar de su trabajo	1	2	3
11	Cuándo existe errores en la carpintería el gerente muestra su preocupación Por generar un eficaz cambio en el proceso	1	2	3
12	Existe un esfuerzo por parte de los trabajadores por mantener sus logros obtenidos en la carpintería	1	2	3
13	En esta carpintería existe la preocupación por mantener el personal capacitado	1	2	3
14	En esta carpintería se promueve el cumplimiento de las normas que posee esta organización	1	2	3
15	Considera usted y sus compañeros reflejan responsabilidad en su trabajo	1	2	3

Muchas gracias por su colaboración.