



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS  
HERRAMIENTA DE 5 S COMO ESTRATEGIA PARA  
INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA  
EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO  
2019**

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

**Autor:**

**Bach. Burga Burga Moisés Jhonatan**

**ORCID: 0000-0002-5058-2323**

**Asesora:**

**Mg. Reyes Reyes Carla Angélica**

**ORCID: 0000-0002-7333-383X**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**

**2021**

## **APROBACIÓN DEL JURADO**

### **HERRAMIENTA DE 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019**

**Asesor (a):** Mg. Reyes Reyes Carla Angélica  
**Firma**

**Presidente (a):** Dr. Mego Núñez Onésimo  
**Firma**

**Secretario (a):** Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando  
**Firma**

**Vocal (a):** Mg. Anastacio Vallejo Carla Arleen  
**Firma**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación:

En primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar al punto en el que me encuentro.

A mis padres por ser la principal motivación para seguir esforzándome y salir adelante.

A mis hermanos por estar siempre apoyándome en situaciones adversas, que a su vez han sido el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera. ¡Gracias a ustedes!

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme todo lo que tengo, guiarme y acompañarme durante todo este tiempo de mi carrera, por permitirme ser feliz y por darme la oportunidad de lograr una meta muy importante en mi vida.

A mis padres, por darme la vida, cariño y todo el apoyo que siempre me han dado para tener la mejor educación, por enseñarme a conducirme de la manera más correcta y por siempre estar conmigo en los buenos y malos momentos.

A mis hermanos y compañeros, por ser un pilar muy importante para mí desarrollo profesional y por el apoyo incondicional que me brindaron; para poder tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi asesora Mg. Reyes Reyes Carla Angélica por su apoyo y sobre todo motivación durante el proceso de investigación.

Al Gerente General de la empresa BV INVERSIONES, por ayudarme con la información que se requería y la aceptación para realizar la investigación en su empresa.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de mejora para incrementar la productividad en la empresa BV INVERSIONES EIRL ubicada en el departamento de Lambayeque. La formulación del problema se presentó bajo la siguiente interrogante ¿De qué manera la aplicación de la herramienta 5S incrementará la productividad de la empresa BV INVERSIONES EIRL?, con una metodología de tipo aplicativa con enfoque cuantitativo con diseño pre experimental, para el análisis de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicado a una muestra de 31 colaboradores, obteniendo como resultados que existe material de trabajo innecesario, falta de identificación de los materiales a reutilizar, no cuenta con un área de control de existencias, no tiene distribuido adecuadamente sus áreas, tiene desperdicio de tiempo al encontrar los materiales, no realizar una selección oportuna de los materiales a utilizar diariamente, no contar con un manual de seguridad e higiene laboral, ni mucho menos un manual de procedimientos y normas. En conclusión, con la implementación de la herramienta 5S en la empresa BV Inversiones EIRL – Chiclayo se incrementó la productividad, lo que se afirmó con la aplicación de un pos-test obteniendo resultados favorables comparado con el pre-test.

**Palabras claves:** 5S, Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to design an improvement proposal to increase productivity in the BV INVERSIONES company located in the department of Lambayeque. The formulation of the problem was presented under the following question: How will the application of the 5S tool increase the productivity of the BV INVERSIONES EIRL company ?, with an application methodology with a quantitative approach with a pre-experimental design, for the analysis of the data the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire, applied to a sample of 31 collaborators, obtaining as results that there is unnecessary work material, lack of identification of the materials to be reused, does not have a control area of stocks, it does not have its areas properly distributed, it has wasted time finding the materials, not making a timely selection of the materials to be used daily, not having a manual of occupational safety and health, much less a manual of procedures and standards , In conclusion with the implementation of the 5S tool in the company Bv Inv EIRL Inversiones - Chiclayo increased productivity, which was affirmed with the application of a post-test obtaining favorable results compared to the pre-test.

**Keywords:** 5S, Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke

# ÍNDICE

<b>APROBACIÓN DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	<b>21</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas con el tema</b> .....	<b>29</b>
<b>1.4. Formulación de problema</b> .....	<b>38</b>
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	<b>38</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>39</b>
<b>1.7. Objetivos de la investigación</b> .....	<b>39</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	<b>40</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>41</b>
<b>2.2. Variables y Operacionalización</b> .....	<b>42</b>
<b>2.3. Población y Muestra</b> .....	<b>45</b>
<b>2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	<b>46</b>
<b>2.5. Procedimiento de análisis de datos</b> .....	<b>47</b>
<b>2.6. Aspectos Éticos</b> .....	<b>47</b>
<b>2.7. Criterios de Rigor Científico</b> .....	<b>48</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>49</b>
<b>3.1. Tablas y Figuras</b> .....	<b>50</b>
<b>3.2. Discusión de resultados</b> .....	<b>106</b>
<b>3.3. Aporte Científico</b> .....	<b>111</b>
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>126</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>129</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>134</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente .....	44
<b>Tabla 2</b> .....	45
<b>Tabla 3</b> Distribución de la población.....	46
<b>Tabla 4</b> Escala de Likert .....	48
<b>Tabla 5</b> Estadístico de fiabilidad .....	48
<b>Tabla 9</b> Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019 .....	54
<b>Tabla 10</b> Identificación de los materiales que se pueden reutilizar .....	55
<b>Tabla 11</b> Realización de inventario para controlar los materiales existentes .....	56
<b>Tabla 12</b> Existe un área encargada del control de existencias .....	57
<b>Tabla 13</b> Distribuido adecuadamente sus áreas en el local de la empresa.....	58
<b>Tabla 14</b> Díficil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización .....	59
<b>Tabla 19</b> Existencia de manual de procedimientos y normas en la empresa .....	64
<b>Tabla 20</b> La empresa tiene señalización adecuada de las áreas que cuenta.....	65
<b>Tabla 21</b> Existencia de un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa.....	66
<b>Tabla 22</b> Servicios brindados satisfacen las expectativas de los clientes .....	67
<b>Tabla 23</b> La empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes ..	68
<b>Tabla 24</b> Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos .....	69
<b>Tabla 27</b> La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes .....	72
<b>Tabla 28</b> La empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas .....	73
<b>Tabla 29</b> Cambios en la empresa de acuerdo a las exigencias de los clientes .....	74
<b>Tabla 30</b> El precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a la competencia .....	75
<b>Tabla 31</b> La empresa ofrece un servicio diferenciado.....	76
<b>Tabla 32</b> Presentación de una propuesta creativa a la empresa.....	77
<b>Tabla 33</b> Experimentación de un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias.....	78
<b>Tabla 34</b> Distribución de la población según sexo.....	79
<b>Tabla 35</b> Distribución de la población según edad .....	80
<b>Tabla 36</b> Distribución de la población según grado de instrucción.....	81
<b>Tabla 37</b> Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019 .....	82



<b>Tabla 38</b> Identificación de los materiales que se pueden reutilizar .....	83
<b>Tabla 39</b> Realización de inventario para controlar los materiales existentes .....	84
<b>Tabla 40</b> Área encargada del control de existencias .....	85
<b>Tabla 41</b> Distribuido adecuadamente sus áreas en el local de la empresa.....	86
<b>Tabla 42</b> Difícil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización. .....	87
<b>Tabla 43</b> Selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo duro .....	88
<b>Tabla 44</b> Existencia de materiales que ya no se utilizan en la empresa .....	89
<b>Tabla 45</b> Existencia de un manual seguridad e higiene laboral.....	90
<b>Tabla 46</b> Tiene interés la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo .....	91
<b>Tabla 47</b> Existencia de manual de procedimientos y normas en la empresa .....	92
<b>Tabla 48</b> La empresa tiene señalización adecuada de las áreas con las que cuenta.....	93
<b>Tabla 49</b> Existencia de un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa.....	94
<b>Tabla 50</b> Servicios brindados satisfacen las expectativas de los clientes .....	95
<b>Tabla 51</b> La empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes ..	96
<b>Tabla 52</b> Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos .....	97
<b>Tabla 53</b> Satisfacción de las expectativas personales en el ámbito laboral .....	98
<b>Tabla 54</b> Preocupación de la empresa hacia sus clientes .....	99
<b>Tabla 55</b> La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes .....	100
<b>Tabla 56</b> La empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas .....	101
<b>Tabla 57</b> Cambios en la empresa de acuerdo a las exigencias de los clientes .....	102
<b>Tabla 58</b> El precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia .....	103
<b>Tabla 59</b> La empresa ofrece un servicio diferenciado.....	104
<b>Tabla 60</b> Presentación de una propuesta creativa a la empresa.....	105
<b>Tabla 61</b> Experimentación de un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias .....	106
<b>Tabla 62</b> Propuesta de cronograma de actividades .....	122
<b>Tabla 63</b> Programa de limpieza y orden .....	123
<b>Tabla 64</b> Elementos de tarjetas rojas en el sistema de gestión 5s .....	124
<b>Tabla 65</b> Elementos de indicadores .....	124
<b>Tabla 66</b> Capacitación al personal en la herramienta 5s .....	125
<b>Tabla 67</b> Elementos de limpieza en el sistema de gestión 5s .....	125
<b>Tabla 68</b> Evaluación de costos de inversión .....	126

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Distribución de la población según sexo .....	50
<b>Figura 2</b> Distribución de la población según edad.....	51
<b>Figura 3</b> Distribución de la población según grado de instrucción .....	52
<b>Figura 4</b> Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019 .....	53
<b>Figura 5</b> Identificación de los materiales que se pueden reutilizar .....	55
<b>Figura 6</b> Realización de inventario para controlar los materiales existentes.....	56
<b>Figura 7</b> Área encargada del control de existencias.....	57
<b>Figura 8</b> Distribuido adecuadamente sus áreas en el local de la empresa .....	58
<b>Figura 9</b> Difícil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización .....	59
<b>Figura 10</b> Selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario.....	60
<b>Figura 11</b> Existencia de materiales que ya no se utilizan en la empresa .....	60
<b>Figura 12</b> Existencia de un manual seguridad e higiene laboral .....	61
<b>Figura 13</b> Interés de la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo .....	62
<b>Figura 14</b> Existencia de manual de procedimientos y normas en la empresa .....	63
<b>Figura 15</b> La empresa tiene señalización adecuada de las áreas con las que cuenta .....	65
<b>Figura 16</b> Existencia de un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa.....	66
<b>Figura 17</b> Servicios brindados satisfacen las expectativas de los clientes .....	67
<b>Figura 18</b> La empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes .68	
<b>Figura 19</b> Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos.....	69
<b>Figura 20</b> Satisfacción de las expectativas personales en el ámbito laboral .....	69
<b>Figura 21</b> Preocupación de la empresa hacia sus clientes.....	70
<b>Figura 22</b> La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes .....	71
<b>Figura 23</b> La empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas .....	72
<b>Figura 24</b> Cambios en la empresa de acuerdo a las exigencias de los clientes .....	73
<b>Figura 25</b> El precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia .....	75
<b>Figura 26</b> La empresa ofrece un servicio diferenciado .....	76
<b>Figura 27</b> Presentación de una propuesta creativa a la empresa .....	77

<b>Figura 28</b> Experimentación de un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias .....	78
<b>Figura 29</b> Distribución de la población según sexo .....	79
<b>Figura 30</b> Distribución de la población según edad.....	80
<b>Figura 31</b> Distribución de la población según grado de instrucción .....	81
<b>Figura 32</b> Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019 .....	82
<b>Figura 33</b> Identificación de los materiales que se pueden reutilizar .....	83
<b>Figura 34</b> Realización de inventario para controlar los materiales existentes .....	84
<b>Figura 35</b> Área encargada del control de existencias.....	85
<b>Figura 36</b> Distribuido adecuadamente sus áreas en el local de la empresa .....	86
<b>Figura 37</b> Difícil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización .....	87
<b>Figura 38</b> Selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario.....	88
<b>Figura 39</b> Existencia de materiales que ya no se utilizan en la empresa .....	89
<b>Figura 40</b> Existencia de un manual seguridad e higiene laboral .....	90
<b>Figura 41</b> Interés de la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo .....	91
<b>Figura 42</b> Existencia de manual de procedimientos y normas en la empresa .....	92
<b>Figura 43</b> La empresa tiene señalización adecuada de las áreas con las que cuenta .....	93
<b>Figura 44</b> Existencia de un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa.....	94
<b>Figura 45</b> Servicios brindados satisfacen las expectativas de los clientes .....	95
<b>Figura 46</b> La empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes.	96
<b>Figura 47</b> Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos.....	97
<b>Figura 48</b> Satisfacción de las expectativas personales en el ámbito laboral .....	98
<b>Figura 49</b> Preocupación de la empresa hacia sus clientes.....	99
<b>Figura 50</b> La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes .....	100
<b>Figura 51</b> La empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas .....	101
<b>Figura 52</b> Cambios en la empresa de acuerdo a las exigencias de los clientes .....	102
<b>Figura 53</b> El precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia .....	103
<b>Figura 54</b> La empresa ofrece un servicio diferenciado .....	104
<b>Figura 55</b> Presentación de una propuesta creativa a la empresa .....	105

<b>Figura 56</b> Experimentación de un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias .....	106
<b>Figura 57</b> Formato de tarjeta roja .....	114
<b>Figura 58</b> Zona roja.....	115
<b>Figura 59</b> Modelo de formato para el llenado de elementos identificados con tarjeta roja .....	116
<b>Figura 60</b> Implementación de buzón de sugerencias .....	117
<b>Figura 61</b> Programa de limpieza .....	118
<b>Figura 62</b> Programa de capacitación de Orden y Limpieza .....	119
<b>Figura 63</b> Programa de capacitación Seguridad e Higiene .....	120
<b>Figura 64</b> Recocimiento por su disciplina .....	121
<b>Figura 65</b> Aplicación del instrumento etapa pre test en la entidad .....	159
<b>Figura 66</b> Aplicación del instrumento etapa pre test en la entidad .....	160
<b>Figura 67</b> Ambiente de trabajo pre test en la entidad .....	160
<b>Figura 68</b> Aplicación de la propuesta en la entidad.....	161
<b>Figura 69</b> Aplicación de la propuesta en la entidad.....	161
<b>Figura 70</b> Aplicación de la propuesta en la entidad.....	162
<b>Figura 71</b> Aplicación del instrumento etapa post test en la entidad.....	162
<b>Figura 72</b> Aplicación del instrumento etapa post test en la entidad.....	163
<b>Figura 73</b> Aplicación del instrumento etapa post test en la entidad.....	163
<b>Figura 74</b> Documento de trabajo en la entidad .....	164
<b>Figura 75</b> Documento de trabajo en la entidad .....	164

# **I. INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

La investigación explica y presenta la propuesta de implementación de la Herramienta 5 S la cual permitirá incrementar su productividad. La propuesta de las 5 S se define que es una metodología que participan involucrados, permitiendo organizar su lugar de labor con el fin de mantenerlo funcionando, limpio, ordenado, agradable y seguro.

Por otra parte, tenemos la productividad que hace referencia a que, si una empresa mejora su productividad, automáticamente eleva su calidad estructural, con posibilidad de aumentar salarios, mayor rentabilidad del capital, incentivo para inversionistas, búsqueda de nuevos mercados y lo más importante, generación de empleo.

El problema de la investigación es el siguiente, ¿De qué manera la aplicación de la herramienta 5S incrementará la productividad de la empresa BV INVERSIONES EIRL?, teniendo como finalidad implementar la herramienta 5S. La hipótesis consistió en que la aplicación de la Herramienta de 5S como estrategia incrementa la productividad de la Empresa BV Inversiones EIRL – Chiclayo 2019.

La investigación está compuesta por: Introducción, que dentro de ella encontramos la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a los temas, formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos. Método, vemos lo que es tipo y diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos, procedimiento de análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico. En los resultados, comprende resultados de la investigación, su discusión y el aporte científico. Y, por último, las conclusiones y recomendaciones, seguido las referencias y anexos.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **1.1.1. Contexto Internacional.**

Sánchez (2016) manifiesta que la mayoría de organizaciones en España es fácil apreciar la utilidad del método de las 5 s ya que las ventajas que se pueden obtener son tangibles. No obstante, no todas las empresas e instituciones aplican esta metodología; ya que representa un problema el aplicar esta herramienta 5 s ya que requiere un costo, tiempo y compromiso, no se debe menospreciar la dificultad de su implantación. Se requieren de una serie de condicionantes, de que en algunos casos las empresas de nuestro entorno carecen, como una planificación a largo plazo del sistema productivo y una fidelización del personal en su puesto de trabajo. La temporalidad no beneficia la implantación, la información que se suministra al personal en algunos casos no es lo fluida ni lo suficiente que debería ser, etc. Se debe tener presente la dificultad de su implantación, el convencimiento de todos los componentes, desde el equipo directivo hasta los operarios, pasando por los mandos intermedios, así como la realización de controles y la mejora continua del mismo. De lograrse lo antes mencionado la organización saldrá beneficiada en todos los aspectos. Este enfoque simplificado de actividades y acciones observables ofrece una gran ventaja: permite a quienes lo practiquen concentrarse en la ejecución de las 5s un nivel a la vez, hasta que su implementación sea total y sostenible. Además, posibilita que el proceso completo sea visto de una manera más aceptable desde la perspectiva de la fuerza laboral, y sea más manejable desde el punto de vista general.

Si las personas entienden las actividades que se requieren llevar a cabo en un nivel particular, es más fácil incluirlas a sus rutinas diarias. La lógica fundamental de las 5s progresivas es que tanto el éxito como las oportunidades pueden ser cuantificados en cada paso para, de este modo, proporcionar una guía clara para continuar al siguiente.

Sarria, Fonseca y Bocanegra (2017) testifican que las empresas en Colombia existe problemas de productividad, especialmente con el orden y la distribución de área de trabajo, ocasionando la obligación de utilizar la metodología ICOM que le permitió establecer las relaciones entre los procesos y la construcción de un diagrama para que sea más fácil de comprender en las empresas para que luego se implemente las 5S como práctica utilizada por el 65 % de los autores consultados; en otras palabras desde la bodega hasta las oficinas administrativas, lo cual permite ganar una cultura organizacional. En el modelo propuesto en su investigación se requiere iniciar la implementación de lean Manufacturing

con la práctica 5S, ya que permite obtener un primer logro a corto plazo incentivando a la empresa a continuar con la implementación a pesar de los posibles obstáculos que se encuentren. Esta práctica, por sus beneficios con relación a la mejora en el orden y la configuración de las áreas de trabajo, motiva al personal a continuar fortaleciendo los hábitos productivos.

La herramienta de las 5s va permitir la utilización adecuada de los recursos con que cuenta la empresa de esta manera se evita el desperdicio y se trabaja en el 100% de su capacidad instalada por ende mejora el servicio y atrae a nuevos clientes.

Aguilar (2017) afirma que la calidad y la productividad de los docentes en las localidades de Guajira y el resto de Colombia son elementos esenciales para educación universitaria, ya que según estudios y índices arrojan un alto promedio sobre docentes que no brindan una enseñanza adecuada a sus alumnos, lo cual esto genera un problema, no sólo tiene repercusiones en lo que aprenden los estudiantes, sino también en su manera de formarse como docentes en proyectos pedagógicos sociales, de profundización, didácticas juntamente con las TIC y en los beneficios que obtienen de la instrucción que reciben. Por ello es fundamental la búsqueda de medios, para lograr que los alumnos obtengan resultados académicos dignos y adquieran valores y competencias que le permitan desempeñar un papel positivo en la sociedad.

El gerente educativo como el gestor de la calidad debe manejar diversas estrategias gerenciales para optimizar los procesos de calidad y productividad, por ejemplo, debe ser líder, tomar decisiones acertadamente, poseer buena comunicación con los subordinados, entre otras. Todo aprendizaje debe darse desde la aprehensión de la realidad, es decir, apropiarse del objeto del conocimiento y ponerlo en práctica de forma creativa. Debido a esto, los aprendizajes se pueden obtener de manera creativa, participativa, interactiva, recreativa, trabajados en equipo, reflexionando que los mismos forman parte del acontecimiento para lograr una alineación y un progreso humano integral.

Barboza (2018) afirma que la competitividad entre las empresas de Brasil es necesaria para las prácticas en total calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes y de sus empleados, la empresa de consultoría de negocios también necesita permanecer activa en el mercado. Ya que en la empresa presenta un problema de índice bajo en producción ya que al parecer no cumple los estándares del cliente. El 5S Programa se considera un adecuado



método para ir iniciando y ejecutando la inclusión de programas de calidad en una organización, el entorno de trabajo, la mejora de la productividad y los documentos materiales. El objetivo del estudio es implementar el 5S programa en la junior consulting en el estado de Bahía. En el caso de que, analizar el entorno de la empresa y realizar el diagnóstico de sus necesidades, planeando y ejecutando el 5S Programa, evaluando el proceso y el propósito posible mejoras. La implementación del programa tuvo lugar en etapas y se inició con presentación de los temas a los miembros a través de un taller, los cinco sentidos seditos los programas de auditoría se realizaron para seguir el desarrollo de las sensaciones. En el extremo de la primera auditoría, se realizó una encuesta satisfactoria que el 87.5% de los miembros se cumplen con la implementación de programa en la empresa joven.

Generoso (2018) afirma la importancia que tiene las herramientas de las 5S en las empresas de España, ya que considera que los resultados que se obtienen con la implementación de este método favorecen, entre otros factores, las condiciones en materia de seguridad y salud laboral, mejora las condiciones de trabajo en materia de orden y limpieza, favorecer un trabajo más ordenado, más eficaz evitando problemas como pérdida de tiempo en buscar herramientas y útiles o evitando el desorden, lo que repercute en mejor ambiente de trabajo, de la misma forma mejora el mantenimiento de las diferentes máquinas y herramientas utilizadas, evitando fallos en su funcionamiento o evitando accidentes por un mal uso de las mismas. La seguridad de los trabajadores se beneficia ya que se conseguirá reducir la probabilidad de accidentes tales como golpes contra objetos, tropiezos, pisadas de objetos, resbalones o caídas, y demás. Otro aspecto importante es que favorece el trabajo en equipo y mejora las condiciones en materia de emergencias, ya que el orden y la limpieza favorecen las condiciones de evacuación o un mejor acceso a los medios de extinción de la empresa.

### **1.1.2. Contexto Nacional.**

Sotelo y Torres (2015) manifiesta que en las empresas de Lima mediante los indicadores de productividad atraviesas problemas con un bajo índice de producción, por ello se implementó un sistema de mantenimiento preventivo logrando incrementar las horas de funcionamiento de la inyectora Intertech en un 15% y de la máquina Welltec en un 25%; con ese sistema se logró reducir en un 16.5% los tiempos de reparación de las máquinas inyectoras. De acuerdo a la utilización de los indicadores obtenidos podemos concluir que

se mejoró la productividad del área de producción en un 12%. Una vez estandarizados procesos y procedimientos implementados son importante que se mantengan por lo que deberemos realizar un seguimiento periódico al mismo y que de acuerdo al análisis financiero el proyecto de mejora es viable tanto para un escenario pesimista como para uno optimista. Se considera la utilización de estrategias para mejorar la identificación de los materiales.

Loaiza (2016) afirma que la productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en Lima, se determinó que hay un gran problema con el gobierno, el 78% de las industrias no reciben apoyo gubernamental; además que tienen obstaculización de sus innovaciones ya que el 33% de su personal no está altamente calificado; asimismo que con un 36% tiene problemas en la falta de calificaciones para la contratación de jóvenes idóneos para el puesto; habiendo así 45% en informalidad por carga regulatoria. Por ello sin mejoras en la productividad no habrá crecimiento, ni en el largo plazo, ni sostenido, ni inclusivo, ni de ningún tipo. Acaso surjan beneficios de un año a otro o de una década a otra, porque aumenta el precio de los productos mineros o de algún bien que exportamos; pero eso será solo una eventualidad que no va a durar. Si no se da un aumento en la productividad, no habrá un crecimiento real. La productividad requiere dinamismo y este dinamismo debe reflejarse en los componentes que he planteado en este ensayo: innovación, educación, eficiencia e infraestructura.

Izaguirre y Parraga (2017) afirman que en las organizaciones en Lima usan la metodología 8D y AMFE que les permiten el análisis y solución de problemas de los productos en el mercado, esto les da a las empresas una ventaja competitiva que a largo plazo se verá reflejado en incremento de ventas. Para ello se realizó su estudio en Lima quien representa poco más del 50% de las ventas totales; en donde se encontró que existen seis síntomas que representan más del 80% de fallos. Además, se afirmó que el 60% de los problemas en el mercado se deben al trabamamiento de este componente por oxidación, también con estas evaluaciones en fábrica se conoce que el 25% se debe a falla propia del componente por circuito abierto. Por ello es importante que las acciones correctivas sugeridas desde el equipo de trabajo al usar las herramientas de calidad sean debidamente probadas y aceptadas dentro del marco que establezca el mismo equipo.

De no conseguir resultados cien por ciento satisfactorios; el análisis de riesgos determinará la aceptación de la acción correctiva o su rechazo.

Es importante recalcar la importancia de la utilización de las herramientas de mejora continua sin embargo también se debe considerar elegir la herramienta correcta de acuerdo a la empresa y al giro del negocio que se dedica de esta manera se puede adaptar a sus necesidades y conseguir mejores resultados.

La mejora continua nos ayuda a obtener óptimos resultados en la labor que desempeña la empresa en ofrecer un mejor servicio y por ende obtener ganancias. Para que esto sea posible todos los colaboradores deben ser conscientes de la importancia de la misma para desarrollar adecuadamente un trabajo en equipo.

Sasaki (2019) Lima, afirma que el diagnóstico de la empresa nos indica que actualmente existe un problema con el mal uso de los recursos, no se obtiene un buen mecanismo de trabajo y el mejoramiento en las entradas y salidas de almacén ya que va conjuntamente con el control de almacenaje que no se ejecuta apropiadamente. Es por eso que se propone la metodología 5 s. “Solo en el primer paso ya se pueden ver resultados: se separa lo que no va. Esto hace que el tiempo de búsqueda se acorte”.

Añade que la empresa gana porque al tener un orden existirá una mayor eficiencia y productiva, que se traduce en la entrega del trabajo más rápido y la posibilidad de realizar otros más. Una de las empresas que implementó 5S Kaizen fue Proensa, que fabrica productos alimenticios. De acuerdo con su gerente general uno de los grandes beneficios fue la mejora del clima laboral, lo cual trajo consigo que la rotación del personal sea bajísima. Otro caso es la empresa de calzado Zayma, ubicada en Villa El Salvador, que gracias al método japonés aplicado en sus almacenes logró reducir en un 80% el tiempo de búsqueda de los materiales. Mientras que en su planta de producción se alcanzó liberar hasta 43.71 metros cuadrados de espacio y reducir los movimientos de transporte. Los expertos recomiendan a las empresas ser asesorados por instituciones que cuentan con especialistas ligados al tema por un periodo no menor de 18 meses, tiempo en el cual desde la alta dirección hasta el personal de menor jerarquía deben involucrarse con este método. De no ser así, los resultados no se verán reflejados.

### **1.1.3. Contexto Local.**

Julca y Ramos (2018) manifiesta que en Chiclayo existen problemas sobre el mal uso de los recursos y mecanismos de trabajo es por ellos que plantean el Lean Manufacturing como estrategia para mejorar la identificación de los materiales y se considera la utilización

de la herramienta 5 S, así como un nuevo plano de la distribución del área de trabajo de todo personal. Ya que con esto se busca mejorar los procesos para incrementar la productividad. Los colaboradores del área deben utilizar correctamente los elementos de seguridad para la realización de sus actividades diarias como son: gafas, protectores auditivos, mascarillas, mascara protectora. etc., también una programación para realizar las actividades de aseo diarias en el área, para que cada operario se encargue de realizar la limpieza en un área o lugar específico y un plan de capacitación. Los resultados obtenidos y analizados conlleva a elaborar la propuesta de mejora de procesos según el resultado el 50% afirmó que la administración en la empresa es mala y muy mala, Los resultados obtenidos y analizados conlleva a elaborar la propuesta de mejora de procesos mediante Lean Manufacturing para incrementar la Productividad de una empresa en Chiclayo, las herramientas a utilizar en la empresa son los procesos de gestión de las 5 "S" clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar; con ello se demuestra la hipótesis de la presente investigación la cual indica que la mejora de procesos mediante la utilización de Lean Manufacturing incrementa la productividad de la empresa.

La empresa BV Inversiones EIRL - Chiclayo, es una empresa dedicada al rubro de servicio mecánica automotriz, las cuales brinda servicio de mecánica general-mecánica de mantenimiento, autopartes en general, lubricantes y aditivos. Está ubicada en la calle Los Nogalez MZ.A1 Lote 27.

El diagnóstico de la empresa nos indica que actualmente existe un mal uso de los recursos, falta de stock, material desperdiciado, no se obtiene un buen mecanismo de trabajo y el mejoramiento en las entradas y salidas de almacén ya que va conjuntamente con el control de almacenaje que no se ejecuta apropiadamente.

El pronóstico que permite definir que la Empresa almacenaje y no se logra una buena metodología de trabajo, no se lograría incrementar la productividad en la empresa.

El control del pronóstico exige que para lograr generar el buen desempeño y orden la empresa debe implementar una metodología de la 5s en para incrementar la productividad, estas herramientas se establecería estrategias de mejora que llevara de manera eficiente el buen trabajo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A Nivel Internacional**

Vásquez (2016) en su investigación “Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional - Guatemala”. Tuvo como objetivo contribuir a la mejora de la productividad en empresas del área metropolitana, dándole la prioridad a la generación de condiciones óptimas para el buen desempeño y desarrollo del recurso humano (el mejoramiento del clima organizacional). El tipo de investigación es descriptiva de diseño no experimental. Se concluye que el desafío será encontrar la interacción del mejoramiento de la productividad en el área metropolitana junto con la optimización del clima laboral. La tendencia actual, de mejorar el clima, será una condición esencial para alcanzar el crecimiento económico de cualquier país. Con este estudio se podrá contribuir al mejoramiento de la gestión empresarial e incentivar a las organizaciones a ser mejores y más exitosas; a considerar que, en el actual mundo globalizado, la sociedad mundial exige un entorno más humano que necesita una filosofía de ganar-ganar entre empresa y trabajadores para así generar una sociedad más sustentable y en constante progreso. Se comprobó que la productividad de los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos es notoria debido a la motivación intrínseca que poseen al manifestar la efectividad de su trabajo importante para el crecimiento propio y el de la institución.

Tenezaca (2016) en su tesis denominada “Aplicar las 5 “S” en los talleres de mecánica industrial – automotriz de la “Unidad Educativa Chunchi” en el año 2016 - Ecuador”. Tuvo como objetivo general aplicar las 5 “S” en los Talleres de Mecánica Industrial – Automotriz de la “Unidad Educativa Chunchi” en el Año 2016, el diseño que se aplicó para esta investigación fue no experimental, tomando en cuenta que no se manipularon las variables independientes utilizadas para el efecto, solo se observó, análisis y representó las causas que originan el problema o los riesgos que corren los estudiantes y docentes al momento de utilizar los talleres de mecánica industrial automotriz de la “Unidad Educativa Chunchi”, además, las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizaron sin intervención directa y fueron ejecutadas tal y como se han dado en su contexto, para finalmente realizar un estudio de los resultados obtenidos en el proceso investigativo y presentar una solución al estado de seguridad e higiene industrial en el que se encuentra el taller. Es de tipo descriptiva, segundo nivel conviene anotar que los tipos de investigación

(histórica, descriptiva y experimental) se combinan entre si y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la herramienta, en este caso se utilizó la descriptiva, en ella se puede describir y analizar las características de la situación actual que se encuentran los talleres de mecánica industrial automotriz de la Unidad Educativa “Chunchi”, argumentos necesarios para realizar la investigación. La investigación se aplicó en los talleres de Mecánica Industrial-Automotriz de la Unidad Educativa “Chunchi” y se trabajó con toda la población de estudiantes a nivel de bachillerato técnico los mismos que fueron 58 estudiantes.

Loor (2017) en su tesis titulada “Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 ‘s’ en la cocina del restaurante cima real, en Salcedo, Cotopaxi - Ecuador”. La presente investigación surge por la necesidad de la estructuración de procesos técnicos en el establecimiento “Cima Real” y agregándole un método de mejora continua japonés llamado “las 5s”, el cual fue utilizado por Japón después de la segunda guerra mundial para recuperarse de su gran catástrofe, luego del éxito de la aplicación de esta metodología varios países de Asia adoptaron el mismo método y hoy en día son potencia mundial, por tanto, el propósito de este trabajo es aportar al crecimiento del establecimiento mencionado anteriormente. Para cumplir lo establecido se plantearon objetivos, iniciando con la implementación de procesos técnicos dentro del restaurante “Cima Real” con la finalidad de tener una mejora continua en producción y servicio. Se espera y se garantiza obtener resultados positivos ya que con lo que se realizó en este proyecto de investigación el restaurante “Cima Real” tendrá una mejora significativa en su producción y servicio además de generar cualidades positivas en los empleados del establecimiento como el orden y la autodisciplina.

Se puede señalar que la principal fortaleza de este proyecto de investigación es la implementación completa de procesos técnicos que son: seguridad alimentaria, sanitación, limpieza, servicio, tiempos de servicio, almacenaje y conserva de alimentos que nos da como resultado una guía completa de cómo deben ser los procesos correctos dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas.

Amézquitap (2018) en su investigación titulada “Propuesta de implementación de la metodología 5s en la gestión del restaurante tertulianos, ubicado en la Ciudad de Quetzaltenang - Guatemala”. La metodología 5S parte de un pensamiento Lean caracterizado por sus principios y técnicas para la identificación y reducción del desperdicio dentro de los procesos operativos y administrativos. Esta metodología simplifica las

operaciones dentro de cada ambiente laboral a través de áreas operacionales ordenadas y efectivas. Asimismo, promueve el bienestar, la salud y la seguridad laboral al implementar un programa sistemático que garantice un ambiente laboral estandarizado por principios de organización y limpieza total. La futura implementación de la metodología 5S busca beneficiar al Restaurante Tertulianos Casa & Museo a través de esfuerzos por parte de la gestión administrativa, que impulse hábitos de orden y limpieza incentivados por el alcance de una mayor productividad, reducción de costos y Mejores estándares de calidad. Caracterizada por sus siglas japonesas: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, la metodología 5S se enfoca en organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y continuamente mejorar un área operacional al promover disciplina, seguridad y bienestar en ambientes laborales cómodos que integren la participación y el compromiso laboral. Los principios de la metodología 5S indirectamente impulsan la moral de los colaboradores al mejorar sus ambientes laborales en búsqueda de incrementar la productividad y la calidad operacional y administrativa mediante la optimización de espacios y procesos, y las prácticas de organización y limpieza. Generando impactos considerables en la gestión de los recursos y tiempos operacionales, así como en la reducción de costos ocultos y desperdicios.

Vásquez (2018) en su investigación titulada “Motivación intrínseca y productividad laboral - Guatemala”, tuvo como objetivo establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral, estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Para la realización de la misma se aplicó una escala Likert para ambas variables, en la cual se utilizó el diseño de investigación de tipo descriptivo. Se comprobó que la motivación intrínseca se encuentra activa en los agentes de la PMT porque la finalidad de su trabajo les es significativa. Por otro lado, se pudo identificar que la productividad de los mismos es significativa debido al cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos por la institución, disposición de servicio, manejo de información sobre educación vial y la supervisión de las normas de tránsito. Por tal razón, se concluye que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, porque en todas las funciones que realizan poseen compromiso de trabajo misma que hace que sean efectivos se recomienda concentrar el esfuerzo de los agentes de la PMT a través de actividades que fortalezcan su motivación intrínseca y de esta forma potenciar su productividad laboral. Tuvo como resultado que la productividad de los agentes de la PMT de la municipalidad de

San Pedro Sacatepéquez, San Marcos es notoria debido a la motivación intrínseca que poseen al manifestar la efectividad de su trabajo importante para el crecimiento propio y el de la institución.

### **1.2.2. A Nivel Nacional.**

Gallegos y Torres (2017) Arequipa, en su tesis “Plan de marketing para aumentar las ventas en la unidad de negocio fiestas infantiles de Chuck e. Cheese’s Arequipa 2016” tuvo como objetivo general elaborar un Plan de Marketing para el restaurante Chuck E. Cheese's Arequipa para incrementar las ventas en la unidad de negocios y fiestas infantiles en el año 2016, se utilizó la observación, entrevista a profundidad, focus group y encuesta. Se observó el tamaño del local, la ambientación, juegos, paquetes, animación, comida y premios, tanto de Happyland como Chuck E. Cheese’s. Se realizó entrevistas a profundidad al subgerente de Chuck E. Cheese’s y a la administradora de Happyland sobre varios aspectos que incluían las 7p’s. Los resultados son: Los atributos que los padres de familia consideran más relevantes para festejar el cumpleaños de sus hijos son, primero la calidad del servicio (45.30%), segundo la seguridad (26.21%) y tercero la comida (28.21%). El show que prefieren los padres, para la fiesta infantil de sus hijos son: primero los magos (45.58%), segundo los mimos (30.48%) y tercero los payasos (32.19%). Los juegos que prefieren los padres de familia en la fiesta infantil de sus hijos son: primero los juegos de arcade (45.58%), segundo los juegos mecánicos (45.30%). La comida que prefieren los padres para festejar el cumpleaños de sus hijos son: primero las hamburguesas (30.77%) y segundo los hotdogs (28.77%). Los padres de familia relacionan a Chuck E. Cheese’s con un 22.79% como un centro de diversión para los niños, sin embargo, la empresa se posiciona como restaurante de entretenimiento familiar, que solo el 8.55% de los encuestados la relaciona con el posicionamiento que la empresa busca. En conclusión, se implementará una serie de estrategias de marketing que buscarán el incremento de las ventas en la unidad de negocio de fiestas infantiles de Chuck E. Cheese’s. Por lo tanto, se espera incrementar las ventas de la unidad de negocios de fiestas infantiles en 5%. Se invertirá 134100 para el año 2016, el cual nos dará un ROI de 1.59% para el 2016, 1.72% para el 2017 y 1.86% para el 2018.

Chuqui (2017) en su investigación “Ventaja competitiva de diferenciación y el posicionamiento de mercado de la corporación textil Espain & Espinoza Chimbote – 2017” tuvo como objetivo principal el determinar la relación de la ventaja competitiva de diferenciación y el posicionamiento de mercado de la Corporación textil Espain & Espinoza



Chimbote – 2017. Se utilizó un tipo de estudio descriptivo - correlacional, no experimental y de corte transversal, la población fueron los clientes de la Corporación textil Spain & Espinoza con un total de 1100 personas y la muestra fue de 285 clientes, se aplicó una encuesta y el instrumento fue un cuestionario, las encuestas se procesaron en Excel, y se representan los resultados mediante tablas, dentro de ello las hipótesis, concluyendo que la ventaja competitiva de diferenciación influye significativamente en el posicionamiento de mercado, lo cual significa que existe una relación entre ambas variables.

Ascasibar (2017) en su tesis titulada “Plan de implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de materiales remanentes de campo de una consultora ambiental, 2016 - Lima”. Tuvo como objetivo general identificar cuáles son los factores que perjudican la gestión de los materiales remanentes de campo en una consultora ambiental y proponer un plan de mejora a través de la implementación de la metodología 5S, el diseño metodológico utilizado fue una metodología con sintagma gnoseológico de enfoque holístico, de tipo proyectiva, donde el diseño de la investigación es no experimental, transversal y los métodos de estudio realizados fueron analítico – deductivo. Para la recopilación de información se utilizaron instrumentos de técnica cuantitativa a través de encuestas y técnica cualitativa a través de entrevistas. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores y 03 entrevistados de la consultora Environmental, la categoría de estudio fue la gestión de materiales remanentes de campo y las sub categorías fueron: calidad, seguridad, eficiencia y mejora continua. Entre los resultados más relevantes se considera un bajo nivel de calidad y de mejora continua en la gestión de materiales remanentes de campo. Se concluyó que los materiales de campo no están siendo organizados en el almacén de manera correcta y oportuna, para ello se planteó como propuesta un plan de implementación de la metodología 5S, el cual se elaboró a partir de datos obtenidos por los instrumentos de estudio aplicados al personal de la consultora Environmental.

Añazco y Collachagua (2018) en su investigación “Estudio de Trabajo para la mejora de la productividad en el proceso del mantenimiento preventivo de equipos biomédicos en la Clínica Javier Prado, San Isidro, 2018 - Lima”. Tuvo por objetivo determinar como la aplicación del estudio de trabajo, mejora la productividad en el proceso del mantenimiento de equipos biomédicos en la Clínica Javier Prado, San Isidro, 2018. El estudio de métodos y tiempos, expuesta por el autor George Kanawaty; quien analiza el estudio de tiempos y métodos para realizar actividades con el fin de mejorar la utilización

eficaz de los recursos; y al autor Roberto García sostiene que la productividad se evalúa con la eficiencia y eficacia. La investigación fue aplicada cuasi experimental; la población de estudio estuvo conformada por las órdenes de trabajo del mantenimiento preventivo del esterilizador de mesa automático en el periodo de setiembre 2017 hasta octubre 2017 en el área de mantenimiento de la Clínica Javier Prado. La muestra está conformada por 26 órdenes de trabajo del mes setiembre 2017 y 26 órdenes de trabajo del mes de octubre 2017. Los datos recolectados en fichas de registro fueron procesados y analizados por el software SPSS 23. Los resultados de esta investigación conducen a la conclusión que determino el estudio de métodos y tiempos mejora significativamente la productividad en el proceso del mantenimiento preventivo de equipos biomédicos en la Clínica Javier Prado, San Isidro, 2018. La media de la productividad antes del estudio de métodos y tiempo es de 62%, y la media de la productividad después del estudio de métodos y tiempos es de 71%.

Arce y Bobadilla (2018) en su investigación “Toma de decisiones y la productividad laboral en Jcodee S.A.C Lima Los Olivos 2018”. El objetivo de la investigación se enfocó en determinar la relación entre la toma de decisiones y la productividad laboral en JCODEE S.A.C Lima, Los Olivos 2018. El método fue hipotético – deductivo, el tipo de la investigación fue aplicada, el diseño fue no experimental – transversal, y el nivel utilizado fue descriptivo- correlacional- explicativo, la población objeto de estudio fueron los colaboradores la empresa JCODEE S.A.C Lima, Los Olivos 2018, se contó con una muestra de 45 colaboradores, el cual se estableció a través de un muestreo censal. La técnica que se utilizo fue la encuesta, donde tuvo como instrumento, el cuestionario que consto de 30 preguntas para ambas variables, donde se implementó la Escala de Likert. En el proceso de la indagación se implementó el instrumento estadístico SPSS 24 y se pudo establecer la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cron Bach, para calcular la relación entre VX y VY se implementó Kolmogorov. Finalmente tuvo como resultado un  $RHO= 0.877^{**}$ , por el cual se estableció que la variable toma de decisiones tiene relación positiva muy fuerte con la productividad laboral en JCODEE S.A.C Lima, Los Olivos 2018.

### **1.2.3. A Nivel Local.**

Orozco (2016) en su investigación titulada “Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport. Chiclayo – 2015”. Tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora para aumentar la

productividad en el área de producción de la empresa Confecciones deportivas Todo Sport. Chiclayo - 2015. Se estableció como objeto de estudio el proceso de elaboración de casacas, pantalones y polos en dicha empresa. La metodología utilizada incluyó la observación directa del proceso productivo de los diferentes artículos que elabora la empresa, ficha de control de tiempos, así como la aplicación de una entrevista al gerente de la empresa y una encuesta dirigida a los trabajadores del área de producción. En la evaluación realizada se encontraron problemas como: deficiente producción, deficiente limpieza, área de trabajo desordenado, falta de información, falta de compromiso y de trabajo en equipo de los trabajadores, escasez de personal, incumplimiento de pedidos, desmotivación del personal, además no existe un estándar de tiempo en la ejecución de tareas. La propuesta de la investigación basado en Estudio de Tiempos y herramientas de manufactura esbelta como VSM y 5S, relacionadas con la realidad y los objetivos de la empresa. Se estableció como hipótesis que un plan de mejora contribuirá a elevar la Productividad de la Empresa “Confecciones Deportivas Todo Sport”.

Suárez (2017) en su tesis “Estrategia competitiva para incrementar las ventas de artículos de regalo y decoración de lana de ovino de la asociación de artesanos productores agropecuarios – APAGROP, Lambayeque – 2017”. Tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de estrategia competitiva para incrementar las ventas de los artículos de regalo y decoración de lana de ovino de la asociación de artesanos APAGROP. El estudio de tipo cuantitativo, utilizó como instrumentos entrevistas y encuestas que se aplicaron a los sujetos participantes, y diario de campo, donde se evidenció la realidad observada en el lugar donde se realizó el estudio. En el estudio se evidencia que la asociación APAGROP tiene mucho potencial, tanto humano como material, para poder convertirse en una asociación muy competitiva, que puede sobresalir en el mercado y sobre todo superar su gran problema que hace muchos años viene experimentando (bajos niveles de ventas). Los resultados de la presente investigación han permitido demostrar que las estrategias competitivas genéricas (enfoque o de segmentación) mejora el posicionamiento y ventas de la asociación APAGROP considerando su aplicación en un corto y mediano plazo dentro del mercado de Lambayeque.

Rosario (2017) en su investigación “Aplicación de la metodología 5’s como herramienta de mejora en el área de producción de la empresa Negociaciones Lanera del norte S.A.C. - Chiclayo”. Las empresas textiles ocupan un rubro muy importante en nuestro

país y muchas de ellas han logrado el éxito como resultado de aplicar un sistema basado en la mejora continua; esto con el fin de mejorar a partir del desarrollo de un plan sistemático para mantener continuamente una cultura de orden, limpieza dentro una organización y tener mejores condiciones de trabajo. El desarrollo de la presente investigación tuvo como objetivo lograr mejorar el orden, limpieza y seguridad en el proceso de producción de Lana Acrílica en la empresa Negociones Lanera del Norte SAC. Esta mejora del orden, limpieza y seguridad de la empresa dentro de sus procesos se ha basado en la utilización de la metodología 5'S que es el tercer principio de la Manufactura Esbelta. La investigación se centra en el análisis del área de producción para conocer los problemas y dar soluciones mejorando el proceso productivo. Posteriormente, implantar la metodología 5'S: Clasificar (Seiri), Organizar (Seiton), Limpieza (Seiso), Estandarizar (Seiketsu), Disciplina (Shitsuke); para conseguir mejorar el ambiente del proceso productivo, hacerlo más agradable, y seguro para las personas y equipos. Él logró de la mejora se centró en gestionar de forma sistemática los elementos y materiales en las áreas de trabajo, para que las personas puedan disponer de entornos adecuados en los procesos de producción, de acuerdo a cinco etapas preestablecidas, las cuales son conceptualmente sencillas, pero demanda esfuerzo, monitoreo constante y perseverancia para mantenerlas.

Parra (2017) en su investigación “Propuesta de estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la empresa de servicios postales del Perú filial Chiclayo”. La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo. El método de investigación siguió un enfoque deductivo-estadístico. Deductivo porque se inicia con la observación de fenómenos con la finalidad de enfocarse en puntos estratégicos que contiene la situación general y estadística porque consistió en una serie de resultados obtenidos de la muestra en una secuencia de procedimientos para el manejo de datos cuantitativos. Los resultados muestran que la gerencia no se involucra en las actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida y obtener a la vez un buen desempeño de sus colaboradores. Además, en la empresa existe una barrera de comunicación lo cual impide que los empleados hagan llegar sus propuestas sobre cómo mejorar procedimientos y clima organizacional. Finalmente se ha determinado que la falta de empatía de parte de la gerencia y propietarios crea barreras de comunicación, lo que fomenta una cultura de individualismo y egoísmo entre los empleados.

Fernández y Gamarra (2018) en su investigación “Relación Entre Conflictos Laborales Y Productividad En Codijisa S.A.C – Chiclayo”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los conflictos laborales y productividad en el área de ventas de Codijisa S.A.C., el tipo de investigación es descriptiva correlacional, la población de presente investigación estuvo conformada por todas las personas que laboran en las diferentes áreas de la empresa Codijisa SAC –Chiclayo, la muestra estuvo conformada por 17 personas que laboran en el área de ventas de la empresa CODIJISA SAC- Chiclayo 2015, Como conclusión se determinó que la relación existente entre conflictos laborales y productividad es alta en un 99%, según el coeficiente de correlación de eficientes de comunicación, perjudicando la productividad laboral. Mediante el proceso de investigación se determinó que en la Empresa Codijisa existen conflictos laborales de jerarquía, debido a la autoridad imponente del jefe de ventas, así como también se evidenciaron conflictos por carencias de habilidades directivas debido a la formación inadecuada en relaciones interpersonales. En el nivel de la productividad en el área de ventas de la Empresa Codijisa SAC es bajo, dado que un 55% de los encuestados manifestaron que no existe incremento de la productividad en el área de ventas, debido a que no existe estrategias de manejo de conflictos y una eficiente comunicación.se basaron en 39 estrategias que permitan el cambio de la organización.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **1.3.1. Metodología de las 5 S.**

##### *1.3.1.1 Definición.*

Gutiérrez (2010) afirma que, las 5 S es una metodología que, con la participación de los involucrados, permite organizar los lugares de trabajo con el propósito de mantenerlos funcionales, limpios, ordenados, agradables y seguros. El enfoque primordial de esta metodología desarrollada en Japón es que para que haya calidad se requiere antes que todo orden, limpieza y disciplina. La metodología de las 5 S, cuyo nombre proviene de los siguientes términos japonesa Seiri (seleccionar). Seleccionar lo necesario y eliminar del espacio de trabajo lo que no sea útil. Seiton (ordenar). Cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa. Organizar el espacio de trabajo. Seiso (limpiar). Esmerarse en la limpieza del lugar y de las cosas. Seiketsu (estandarizar). Cómo mantener y controlar las tres primeras S. Prevenir la aparición de desorden. Shitsuke (auto disciplinarse).

### 1.3.1.2 Dimensiones

**Seiri (seleccionar)** este principio implica que en los espacios de trabajo los empleados deben seleccionar lo que es realmente necesario e identificar lo que no sirve o tiene una dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios laborales. Por lo tanto, el objetivo final es que los espacios estén libres de piezas, documentos, muebles, herramientas rotas, desechos, etc., que no se requieren para efectuar el trabajo y que sólo obstruyen su flujo. Por lo general, hacer tal selección puede complicarse cuando existe la posibilidad de que en el futuro se necesite algo que ahora se decide eliminar, y la tendencia natural conservarlo “por si acaso”. Un ejemplo típico se da en la oficina, en la que se tienen cantidades de papeles y archivos de dudosa utilidad presente y futura; esto contribuye a que no sea fácil encontrar lo que en realidad se necesita, por lo que se pierde tiempo en la búsqueda o de plano se tienen que hacer de nuevo las cosas. Por lo tanto, la aplicación de esta primera S implica aprender y desarrollar el arte de librarse de las cosas. Para ello habrá que tomar riesgos y aplicar algunos criterios de sentido común, como: “Si no lo usé o necesité en el último año, seguramente no lo volveré a necesitar.” Esto no está peleado con archivar adecuadamente los documentos de valor. De esta manera, habrá que empezar por lo cotidiano en casa, continuar en las oficinas y espacios de trabajo, en la planta, los almacenes, los laboratorios, etc., hasta liberarse de lo que no es necesario en cada uno de esos lugares.

En un programa de 5 S, una forma efectiva de identificar los elementos que habrán de eliminarse es etiquetarlos en rojo, es decir, cada objeto que se considera innecesario se identifica mediante una tarjeta o adhesivo rojo (de expulsión). Enseguida, estas cosas se llevan a un área de almacenamiento transitorio. Más tarde, si se confirmó que en realidad eran innecesarias, se dividirán en dos clases: las que son utilizables para otra necesidad u operación, y las que son inútiles y serán descartadas.

Los beneficios para el ambiente de trabajo y la productividad de esta primera S se reflejan en la liberación de espacios, la reutilización de las cosas en otro lugar y el desecho de objetos que en la práctica son estorbo y basura.

Indicadores:

Identificar, calificar.

### **Seiton (ordenar)**

Con la aplicación de esta segunda S habrá que ordenar y organizar un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, de tal forma que minimice el desperdicio de

movimiento de empleados y materiales. La idea es que lo que se ha decidido mantener o conservar en la primera S se organice de tal modo que cada cosa tenga una ubicación clara y, así, esté disponible y accesible para que cualquiera lo pueda usar en el momento que lo disponga. No hay que olvidar qué tan importante es localizar algo y poder regresarlo al lugar que le corresponde. La clave es fácil: uso y acceso, así como buena imagen o apariencia del lugar. Lo anterior implica entonces que “todo esté en su lugar”: pintura de pisos delimitando claramente áreas de trabajo y ubicaciones, tablas con siluetas, así como estantería modular o gabinetes para tener las cosas en su sitio, desde un bote de basura o una escoba hasta una carpeta. La máxima es: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”. Sin duda, esto contribuye al orden y a la buena utilización del tiempo y los espacios, lo que implica menores desperdicios.

Indicadores

Identificar, clasificar.

### **Seiso (limpiar)**

Esta S consiste en limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad implementando acciones que permitan evitar, o al menos disminuir, la suciedad y hacer más seguros los ambientes de trabajo. Por lo tanto, esta S no sólo consiste en “tomar el trapo y sacudir el polvo”, implica algo más profundo; se trata de identificar las causas por las cuales las cosas y los procesos no son como deberían ser (limpieza, orden, defectos, procesos, desviaciones, etc.), de forma tal que se pueda tener la capacidad para solucionar estos problemas de raíz, evitando que se repitan. Para identificar las causas y decidir qué acciones se deben llevar a cabo, las herramientas básicas son los diagramas de Ishikawa y los gráficos de Pareto, entre otros.

Los beneficios de tener limpios los espacios no sólo es el agrado que causa a la vista y en general al ambiente de trabajo (menos contaminación), sino que también ayuda a identificar con más facilidad algunas fallas; por ejemplo, si todo está limpio y sin olores extraños es más probable que se detecte a tiempo un principio de incendio por el olor a humo o un mal funcionamiento de un equipo por una fuga de fluidos, etc. Por lo tanto, el reto es integrar la limpieza como parte del trabajo diario.

Indicadores:

Existencia de residuos, procesos innecesarios.

### **Seiketsu (estandarizar)**

Estandarizar pretende mantener el estado de limpieza y organización alcanzado con el uso de las primeras 3 S, mediante la aplicación continua de éstas. En esta etapa se pueden utilizar diferentes herramientas; una de ellas es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas para que todos los trabajadores puedan verlas y así recordarles que ése es el estado en el que debería permanecer; otra herramienta es el desarrollo de normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo. De manera adicional, es posible diseñar procedimientos y desarrollar programas de sensibilización, involucramiento y convencimiento de las personas, para que las tres primeras S sean parte de los hábitos, acciones y actitudes diarias.

Indicadores:

Programa de sensibilización.

### **Shitsuke (disciplina)**

Significa evitar a toda costa que se rompan los procedimientos ya establecidos. Sólo si se implementan la autodisciplina y el cumplimiento de normas y procedimientos adoptados será posible disfrutar de los beneficios que éstos brindan. La disciplina es el canal entre las 5 S y el mejoramiento continuo. Implica control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismos y por los demás, así como una mejor calidad de vida laboral.

Indicador:

Reglamentos.

#### *1.3.1.3 Beneficios de las 5 S*

Los beneficios al adoptar las 5 S, ayuda a los empleados a adquirir autodisciplina, destaca los tipos de desperdicios que existen en el lugar de trabajo, señala productos con defecto y excedentes de inventarios, reduce movimiento innecesario, permite que se identifiquen visualmente y se solucionen los problemas relacionados con escasez de materiales, líneas des balanceadas, averías en las máquinas y demoras en las entregas; hace visibles los problemas de calidad, reduce los accidentes de trabajo, mejora la eficiencia en el trabajo, reduce los costos de operación entre otros.

Las 5 S asumen los principios de la estrategia Kaizen, pues es en el lugar de trabajo donde se realizan las mejoras, pero para ello se ha de partir de las reglas



establecidas por la Dirección. Si las 5 s se practican con regularidad, se estimula la creación de un ciclo de mejoras, que empieza con la reducción de las variaciones causadas por las anomalías, y continúa con la creación de una estabilidad y uniformidad en los procesos de producción, pues constituyen por sí mismas otra técnica de localización.

Aldavert (2016) considera importante la herramienta de las 5s ya que se aplica en los puestos de trabajo, capacitando al personal para que se lleve a cabo esta metodología, para que genere cambios dentro de la organización, así mismo las 5s es de gran importancia en la planeación de estrategias dentro de las empresas genera un buen clima laboral, trabajo en equipo, mejora continua de la organización, incrementar la productividad y mejora el lugar de trabajo. (p.209)

Considera entre los beneficios la reducción de tiempo en la búsqueda de los elementos, ayuda a reducir los errores de la empresa, reduce el nivel de mercadería almacenada y disminuye el estrés laboral de los empleados.

#### *1.3.1.4 Fases de las 5 S*

Aldavert (2016) considera que las fases de la implementación de 5s es de vital importancia para mejorar la participación de todos los niveles jerárquicos de la organización, para que participen activamente todas las personas que pertenecen a la organización. (p.22).

#### **Las divide en la siguiente clasificación:**

##### **Eses operativas**

SEIRI (SELECCIÓN) Consiste en identificar y separar los materiales necesarios de los innecesarios y en desprenderse de estos últimos.

SEITON (ORDEN) Se trata de establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos.

SEISO (LIMPIEZA) Basada en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado.

##### **Eses funcionales**

SEIKETSU (ESTANDARIZAR). El objetivo es distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos.

SHITSUKE (DISCIPLINA Y HÁBITO). Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas. El método de “las 5S” es una estrategia fácil de comprender. Con este método se proporcionan los medios para generar espacios más productivos, seguros y agradables, consiguiendo elaborar productos y servicios de mayor calidad. No obstante, su simplicidad, la fuerza de la costumbre dificulta su implantación y mantenimiento.

#### *1.3.1.5 Herramientas Digitales 5 S*

La metodología de las 5S se ha utilizado tradicionalmente para ganar productividad mediante una disposición adecuada del entorno de trabajo "físico". Tener a mano los recursos físicos para usarlos cuando hiciera falta sirve para tardar menos tiempo en llevar a cabo una actividad. Con ciertas adaptaciones, este taller propone aplicar principios de 5S físicas a la gestión de la información digital que manejamos, sea en una estructura de archivos y carpetas, en el correo electrónico o en el escritorio de nuestro sistema operativo.

El taller plantea una serie de ejercicios y de autodiagnósticos y sugiere herramientas para mejorar la eficiencia en el tratamiento de la información digital, de tal forma que a lo largo del mismo cada participante aplicará a su propia realidad las prácticas que se vayan realizando.

Hirano (2005). son innumerables las empresas que la han trasladado a la práctica. Es habitual que se haga alusión a las 5S como un primer paso para la mejora, una especie de cimientos sobre los cuales se podrán construir objetivos más ambiciosos. Las 5S trabajan no solo la operativa en el lugar de trabajo sino también las actitudes de las personas ante la mejora. Así pues, explicadas de forma muy somera cada una de las cinco fases de la metodología, en el capítulo siguiente se describe con mayor detalle la especificidad de las 5S digitales, objeto de este documento.

### **1.3.2. Productividad.**

#### *1.3.2.1 Definición*

La productividad ha ido aumentando año tras año, desde la aparición de las máquinas, y las nuevas tecnologías existentes la productividad no se basa solo en cambiar una máquina por personas, sino que es afectada por muchos otros factores como: progreso tecnológico; disponibilidad de los naturales; la educación, para el aporte humano; el capital

fijo total, que debe ser incrementado, para poder incorporar nuevas tecnologías; los entornos microeconómicos.

### **Técnica de las 3 C para la mayor productividad**

Carrasco (2014) afirma que se considera que con la creatividad comparación y calidad se forma una montaña de la orientación al cliente. El objetivo de la técnica de las tres C es aumentar la satisfacción del cliente, la finalidad es la mayor productividad.

#### *1.3.2.1 Dimensiones*

##### **Calidad**

Ferrando y Granero (2008) señalan que el concepto de calidad ha existido siempre, antiguamente en aquellos tiempos donde el trueque era comúnmente una práctica cotidiana hasta hoy, esto debido a que cuando logramos obtener un producto siempre generamos alguna expectativa sobre ello. Los autores destacan en este concepto de calidad, que un producto o servicio es de calidad cuando no presenta errores en la fabricación. De lo anterior se puede deducir que los conceptos de calidad, no son ajenos al ambiente humano, han existido desde siempre, porque de una u otra forma las personas demandan bienes o servicios que sean calidad, esto quiere decir que se enfoquen en satisfacer necesidades y que cubran íntegramente las expectativas sin perjuicio de cumplir con todas las características y funcionalidades.

Heras, Arana, Camisón, Casadesús y Martiarena (2008) nos dicen que el concepto de calidad de servicio, abarca cuestiones de percepción, donde los seres humanos a través de procesos netamente psicológicos y neurales comparan los rendimientos, funcionamientos de bien o servicio, con respecto a lo que ellos esperaban conseguir. Muchas las escalas de comparación de los 30 individuos pueden variar, pero las características que hacen que un bien o servicio sea de calidad, se encuentran hoy en día bastante estandarizadas y estudiadas.

Desde el punto de vista de calidad, conviene aprender de una operación de negocios: verificar que los insumos lleguen en la forma requerida, que el proceso de transformación sea apropiado y agregue valor, que el producto obtenido sea de la calidad solicitada y que el cliente quede satisfecho, tanto en la entrega del producto como en la posventa.

Indicadores:

Satisfacción de las expectativas del cliente interno, satisfacción del cliente externo.

### **Comparación**

Surge de observar lo que está sucediendo en el medio, lo que hacen empresas afines, proveedores, los mismos clientes y otros asociados. La finalidad es aplicar esas buenas ideas en las relaciones con nuestros clientes. Es parte de la inteligencia colectiva, un conjunto de acciones, formales e informales, donde participan todas las personas de la organización, en:

- Visitar ferias y exposiciones afines al tema.
- Conversar con los proveedores.
- Escuchar a los clientes.
- Trabajar con consultores experimentados.
- Leer libros, revistas técnicas y cualquier publicación sobre el tema.
- Conocer cómo los competidores satisfacen a sus clientes.

Establecer alianzas con empresas similares y desarrollar proyectos conjuntos para captar información o para resolver problemas comunes de investigación (dentro de la ley). Revisar publicaciones de medios gubernamentales.

La comparación con el medio consiste en preguntar: ¿Cómo han solucionado problemas similares en otras organizaciones? ¿Cuál es la mejor solución a problemas de este tipo? La respuesta también puede llegar desde otro departamento de la misma empresa. Tal como se hace al buscar las mejores prácticas con la técnica de benchmarking.

Buscar las mejores prácticas acerca de diferentes procesos se conoce como benchmarking, donde se identifican Centros de Excelencia, lugares internos o externos a la empresa donde se realizan las mejores prácticas en algún proceso.

Indicador:

Benchmarking

### **Creatividad**

Consiste en anticiparnos a los requerimientos del cliente y ofrecer un poco más de lo que él espera, en términos de nuestra relación y en términos comparativos. Observemos la satisfacción que nos produce una regla en nuestra agenda, el envase de jugo

con tapa, la botella con tapa rosca, la crema de afeitarse junto con la máquina o la excitación de los niños con la lámina que viene en su paquete de papas fritas. Es como dar una *yapa*. El cliente valora tanto que pensemos en él, que lo agradecerá por sobre el costo de la eventual innovación, siempre que exista calidad y resultemos bien evaluados en la comparación con empresas afines. Se acepta que los beneficios de cualquier innovación son efímeros. Así nuestra búsqueda debe orientarse al establecimiento de un proceso permanente de innovaciones.

Indicadores:

Crear valor al cliente, innovar.

Gutiérrez (2010) considera que es un proceso para incrementar la productividad y mejoramiento continuo de la organización aplicando los componentes de eficiencia operativa y eficacia (p.21).

López (2013) es una forma eficiente para generar recurso el dinero para ser rentable, competitiva con los empleados, sociedad y es una medida económica de los bienes y servicios que se han producido ya sea por el trabajador, tiempo, capital de trabajo durante un determinado tiempo. (p.18)

García (2013) la productividad evalúa el mejor uso y el peor de los factores de la producción de una economía concreta, así como la capacidad de competir en el mercado de un bien o servicio de la empresa, así mismo evaluando cuantos empleados laboran, sumado el tiempo, y recursos para producir los bienes. (p. 146)

#### *1.3.2.2 Factores que influyen en la productividad*

Bain (2011) tiene como factores siguientes:

##### **Factores externos:**

La productividad se enfoca en una gran medida de los ingresos reales como la competitividad el bienestar de la población, la empresa se esfuerza para el crecimiento y la mejora en la productividad. Dentro del factor externo se encuentra los siguientes; ajustes estructurales, cambios económicos, cambios demográficos y sociales, recursos naturales y administración pública e infraestructura.

Los factores internos son más sencillos de modificar más que otros, por lo tanto, se clasifica en dos grupos duros y blandos. Los factores duros se encuentran los productos, tecnología, el equipo, materia prima. Los factores blandos se encuentran fuerza de trabajo, los sistemas, procedimientos de la organización, estilos de dirección y los métodos de trabajo.

García (2013) considera que la productividad tiene los siguientes beneficios: facilitan las tareas de manera rápida y efectiva, mejora la comunicación de todos que forman parte de la empresa, se logra una mayor productividad en las tareas, se genera mayores beneficios económicos, reducción de coste de los productos. (p.137)

#### **1.4. Formulación de problema**

¿De qué manera la aplicación de la herramienta 5S incrementará la productividad de la empresa BV INVERSIONES EIRL?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación es importante ya que propone una demostración práctica del desarrollo del tema de las 5S en las organizaciones, empresas e instituciones públicas y privada, está centrada en dar a conocer a todos los colaboradores los beneficios de la utilización de esta herramienta, esta investigación pretende que al final de la misma, que todos los colaboradores conozcan en su totalidad el uso de la herramienta 5S ya que pretende evidenciar los factores que impiden elevar la eficiencia y eficacia de los procesos, reducirlos y/o eliminarlos, además la investigación tienen por finalidad asegurar que la empresa reconoce sus deficiencias y que a la vez busque alternativas de solución lo que les permitirá el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Un estudio de investigación puede justificarse de diferentes enfoques, mientras Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014) nos manifiestan que puede ser “teóricas, metodológicas y sociales” (p. 164).

La presente investigación tiene justificación **teórica** porque se sustenta en diversas teorías de autores reconocidos, que han aportado sus conocimientos y estudios en función a las variables metodología de cinco s, la primera variable se define por 5s como las acciones ejecutadas para alcanzar objetivos específicos y determinados por una empresa, respecto al producto, mejora de las ventas o incrementar el rendimiento de la empresa mientras que la variable dependiente se define por productividad. Además, se citaron otras teorías que permitieron complementar la investigación. Herramienta 5 s según Gutiérrez (2010) y Productividad según Carrasco (2014).

Tiene justificación **metodológica**, puesto que este estudio se fundamenta en un tipo aplicada explicativa con un diseño de estudio pre experimental, para recolección de datos

será la encuesta y de instrumentos como el cuestionario para obtener información de la muestra.

Tiene como justificación **social**, puesto que se aporta la herramienta 5 S que permitirá que los responsables de la empresa reconozcan la importancia de reducir el desperdicio, el mismo que puede servir para entidades que desarrollan en el mismo rubro, dando la oportunidad de guía con el objetivo que este brinde excelentes resultados.

## **1.6. Hipótesis**

La aplicación de la Herramienta de 5 S como estrategia incrementa la productividad de la Empresa BV Inversiones EIRL – Chiclayo 2019.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Aplicar la metodología 5 S a para incrementar la productividad de la Empresa BV Inversiones EIRL – Chiclayo 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual con respecto a la productividad de la empresa BV INVERSIONES.

Diseñar las estrategias basadas en la herramienta 5S que contribuyan a incrementar la productividad en la empresa BV INVERSIONES.

Validar la propuesta con expertos en la utilización de la herramienta de 5 s así como con los integrantes de la empresa.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**



## **2.1. Tipo y diseño de investigación**

### **2.1.1. Tipo de investigación**

#### **Investigación Aplicativa - Explicativa:**

Según Carrasco (2005) menciona que la investigación es aplicada ya que se distingue por conservar propósitos prácticos inmediatamente definidos, por lo que se expresa, se investiga para proceder, convertir, cambiar o provocar cambios en un determinado sector de la realidad. (pag.43)

#### **Explicativa**

Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

#### **Enfoque Cuantitativo**

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo porque se tomaron los datos cuantitativos de ambas variables, se determinó la mejora que trae la aplicación de la herramienta de 5 S para la incrementar la productividad de la empresa BV Inversiones EIRL-Chiclayo 2019.

La investigación cuantitativa se refiere que recoge y analiza datos cuantitativos de las variables de estudio. Esta investigación se enfocó en determinar la asociación o correlación entre ambas variables, considerando entre sus características la objetividad, la orientación al resultado, la deducción y la inferencia. Siendo su validez externa más fuerte que la validez interna, puesto que lo que se encuentra es generalizable a la población. (Hernández, Fernández, & Baptista,2014, p.10)

### **2.1.2. Diseño de la investigación**

#### **Investigación Pre Experimental:**

En el estudio de caso de una medición se mide una variable dependiente de un grupo único de sujetos, luego de la aplicación de un estímulo. Experimenta, consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables. Se somete un grupo a un tipo de tratamiento y después se le aplica una prueba. (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, Capítulo 7).

## **2.2. Variables y Operacionalización**

### **2.2.1. Variable independiente:**

**Herramientas de 5 s.** Gutiérrez (2010) afirma que las 5 s, es una metodología que, con la participación de los involucrados, permite organizar los lugares de trabajo con el propósito de mantenerlos funcionales, limpios, ordenados, agradables y seguros. El enfoque primordial de esta metodología desarrollada en Japón es que para que haya calidad se requiere antes que todo orden, limpieza y disciplina. La metodología de las 5 S, cuyo nombre proviene de los siguientes términos japonesa Seiri (seleccionar). Seleccionar lo necesario y eliminar del espacio de trabajo lo que no sea útil. Seiton (ordenar). Cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa. Organizar el espacio de trabajo. Seiso (limpiar). Esmerarse en la limpieza del lugar y de las cosas. Seiketsu (estandarizar). Cómo mantener y controlar las tres primeras S. Prevenir la aparición de desorden. Shitsuke (auto disciplinarse).

### **2.2.2. Variable dependiente:**

**Productividad.** Carrasco (2014) afirma que se considera que con la creatividad comparación y calidad se forma una montaña de la orientación al cliente. El objetivo de la técnica de las tres C es aumentar la satisfacción del cliente, la finalidad es la mayor productividad.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Técnica E Instrumento</b>	<b>Escala</b>
	SELECCION (SEIRI)	Identificar	¿Consideras que dentro de la empresa existen materiales de trabajo innecesarios? ¿Se ha realizado la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?		
		Clasificar	¿Se ha realizado algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes? ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro de la empresa?		
Herramienta 5 s	ORDENAR (SEITON)	Distribución del local Utilización del tiempo	¿Considera que el local de la empresa ha distribuido adecuadamente sus áreas? ¿Considera que la mayoría de veces es difícil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?	Encuesta/ Cuestionario	1 – TD 2 – D 3 – I 4 – A 5 - TA
	LIMPIAR (SEISO)	Existencia de residuos	¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario? ¿En el local de la empresa existen materiales que ya no se utilizan?		
	ESTANDARIZAR (SEIKETS) SHITSUKE	Procesos innecesarios Programas de sensibilización	¿Existe un manual seguridad e higiene laboral? ¿Considera que la empresa le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo? ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y normas? ¿Considera que el local de la empresa tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?		
	DISCIPLINA	Reglamentos	¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa?		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de variable dependiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Técnica E Instrumento</b>	<b>Escala</b>
Productividad	CALIDAD	Satisfacción de las expectativas del cliente interno	¿Los servicios que ofrece la empresa satisfacen las expectativas de los clientes? ¿La empresa le ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes?	Encuesta/ Cuestionario	1 – TD 2 – D 3 – I 4 – A 5 - TA
		Satisfacción de las expectativas del cliente externo	¿Recomendaría los servicios que ofrece la empresa a sus familiares y conocidos? ¿La empresa satisface sus expectativas personales en el ámbito laboral?		
	Servicios de empresas que ofrecen lo mismo	¿La empresa se preocupa por sus clientes? ¿La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes?			
	Benchmarking	¿Considera que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas? ¿Se han producido en la empresa cambios de acuerdo a las exigencias de los clientes?			
	COMPARACIÓN	Crear valor para el cliente	¿Considera que el precio de los servicios que ofrece la empresa es menor a los de la competencia? ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio diferenciado?		
	CREATIVIDAD	Innovar	¿Ud. ha presentado alguna propuesta creativa a la empresa? ¿Ud. ha experimentado algún método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias?		

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

En el presente proyecto de investigación se consideró como población a los 31 trabajadores de empresa BV Inversiones - Chiclayo 2019.

Arrunátegui, Salazar y Trujillo (2015) definen la población como un conjunto de todas las unidades de observación o análisis (que consiste en personas animales, objetos, etc.), cuyas características observables se van a estudiar. Una población debe definirse en términos de su contenido, extensión y tiempo. (p.19)

**Tabla 3**

*Distribución de la población*

<b>Colaboradores de la empresa BV IMVERSIONES</b>	<b>Cantidad</b>
Jefe de área	1
Sub jefe	1
Logística	1
Contabilidad	1
Encargado de bodega	1
Jefes operarios	2
Asistente de operarios	10
Mecánico	11
Lavador	2
Apoyo	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Fuente: Elaboración propia

### 2.3.2. Muestra

Se consideró probabilística, la cual la muestra coincide con la población porque es finita, ya que se conoce el número de personas que cumplen con las características objeto de la empresa BV Inversiones.

Arrunátegui, Salazar y Trujillo (2015), consideran que la muestra es una parte o un subgrupo de elementos de la población que se selecciona para participar en el estudio. Cuando la población es muy grande, es decir tiene cientos o miles de elementos o cuando los medios y el tiempo son limitados, la investigación se conduce solo por la muestra. (p.20)

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La investigación se realizará mediante la técnica de la encuesta.

Hernández (2014) señala que las encuestas son métodos que serán empleados en diferentes argumentos (p.159)

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

La investigación se realizará mediante un cuestionario de recolección de datos.

Según Hernández (2014) manifiesta que la validez del instrumento aplicado en el estudio se dará por medio del juicio de tres expertos quienes analizaran:

- a) Su cohesión, es decir, que cada una de las preguntas planteadas en el instrumento guarden una interrelación con los objetivos de la investigación.
- b) Su consistencia, las preguntas permitan medir cada uno de los indicadores de las variables investigadas.
- c) La suficiencia, es decir que la cantidad de preguntas sea la adecuada para abarcar todos los objetivos de la investigación.

### **2.4.3. Confiabilidad**

La recopilación de información se realizará mediante el cuestionario debidamente validada por diferentes expertos, basada en un cuestionario con medición en escala de Likert.

Hernández, Zapata y Mendoza (2013), señalan que la escala de Likert es un conjunto de reactivos las cuales son presentados en forma de afirmaciones, frases o juicios, sobre los cuales se pide la reacción de los participantes, es decir se presenta cada frase y se solicita al sujeto que exprese su reacción eligiendo una de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se asigna un valor numérico para que así se obtenga una puntuación parcial y total. Normalmente se incluye cinco, a las cuales se les asigna (5 a 1) o negativo de (1 a 5) para todas las afirmaciones, las categorías siempre son iguales. (p. 143 - 144)

En la presente investigación se utilizará una escala de acuerdo a los siguientes Cinco niveles de respuesta.

**Tabla 1**

*Escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>Inicial</b>
1	Totalmente en desacuerdo	T.D
2	En desacuerdo	D
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	I
4	De acuerdo	A
5	Totalmente de acuerdo	T.A

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5**

*Estadístico de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,804	25

Fuente: Tabulación del 100% de la población

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Hernández (2014) Cuando ya se han codificado, transferido y guardado los datos a una matriz, estos son procesados por el investigador, para llegar a una respuesta (p.272). Utilizaré el sistema SPSS 25: será el sistema más usado para el análisis de datos.

## **2.6. Aspectos Éticos**

Noreña (2012) sostienen que los examinadores tienen la responsabilidad de conocer los principios éticos al recolectar los datos para la investigación.

**a) Consentimiento informado:** Los colaboradores estuvieron conformes al otorgar información y se respetó sus responsabilidades y sus derechos.

**b) Confidencialidad:** Se les indico la protección y amparo en cuanto a su integridad como informales útiles para la investigación.

c) **Observación participante:** Los que investigaron mediaron con reserva en todo el proceso de acumulación de la información, asumiendo moralmente para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos concurrentes de la investigación.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

Noreña, Moreno, Rojas, y Rebolledo (2012) manifiestan que en una investigación se debe considerar los siguientes criterios de rigor científico:

### **2.7.1. Credibilidad.**

La información obtenida por parte de la investigación, representa una aproximación hacia la problemática que atraviesa la entidad.

### **2.7.2. Reflexividad.**

Los resultados y la información son verdaderas ya que se tendrá como evidencia la validación del instrumento.



### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y Figuras

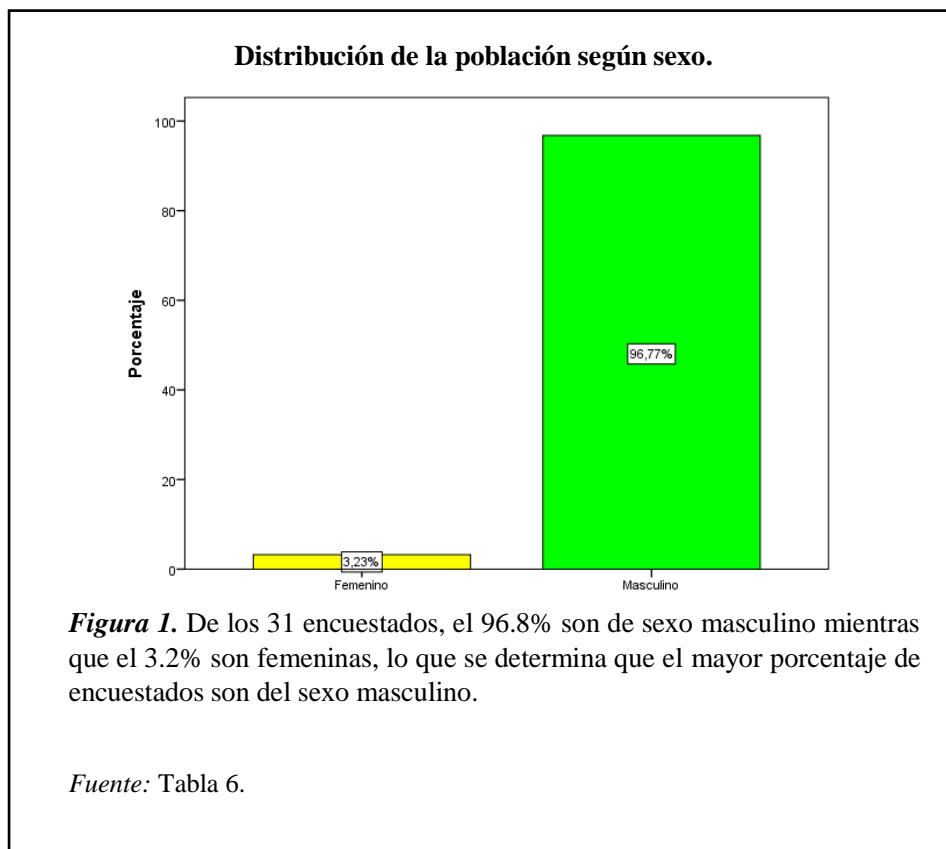
#### 3.1.1. Pre Test

**Tabla 6**

*Distribución de la población según sexo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	1	3,2
Masculino	30	96,8
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

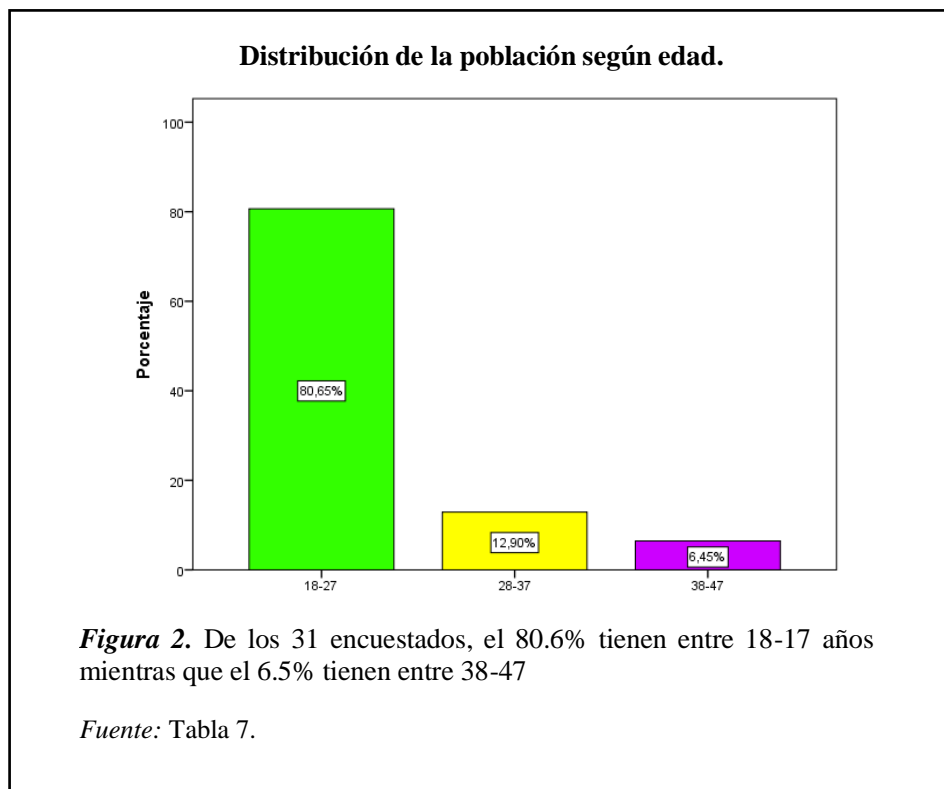


**Tabla 7**

*Distribución de la población según edad.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
18-27	25	80,6
28-37	4	12,9
38-47	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

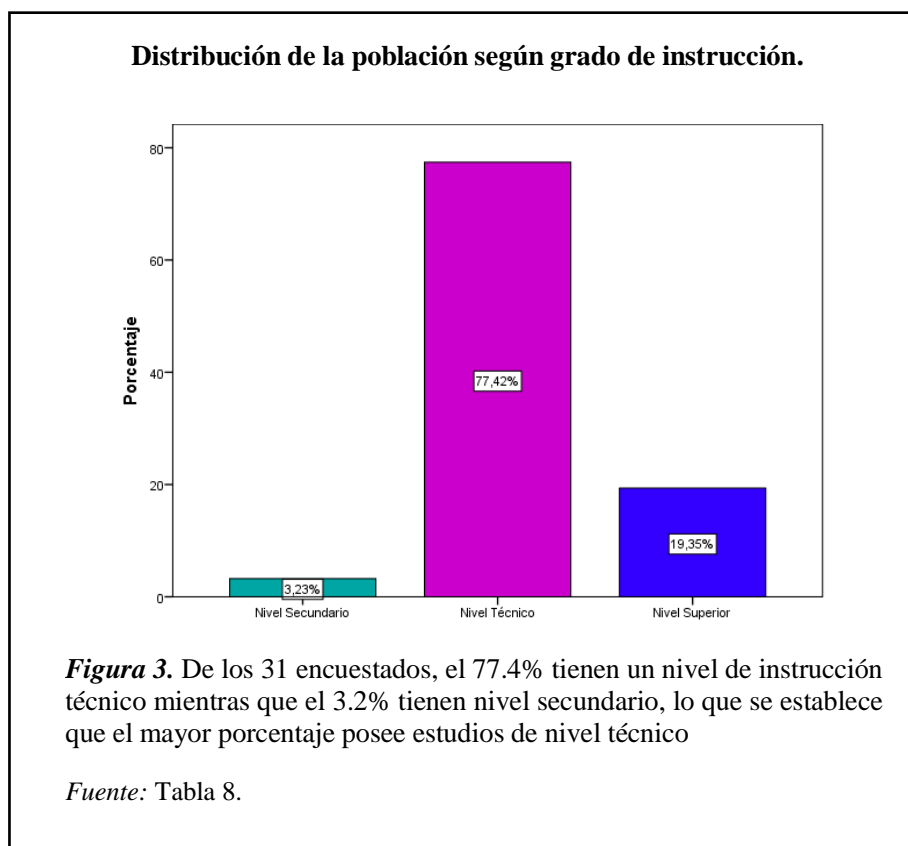


**Tabla 8**

*Distribución de la población según grado de instrucción.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Secundario	1	3,2
Nivel Técnico	24	77,4
Nivel Superior	6	19,4
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



## Variable 1: Herramienta 5 s

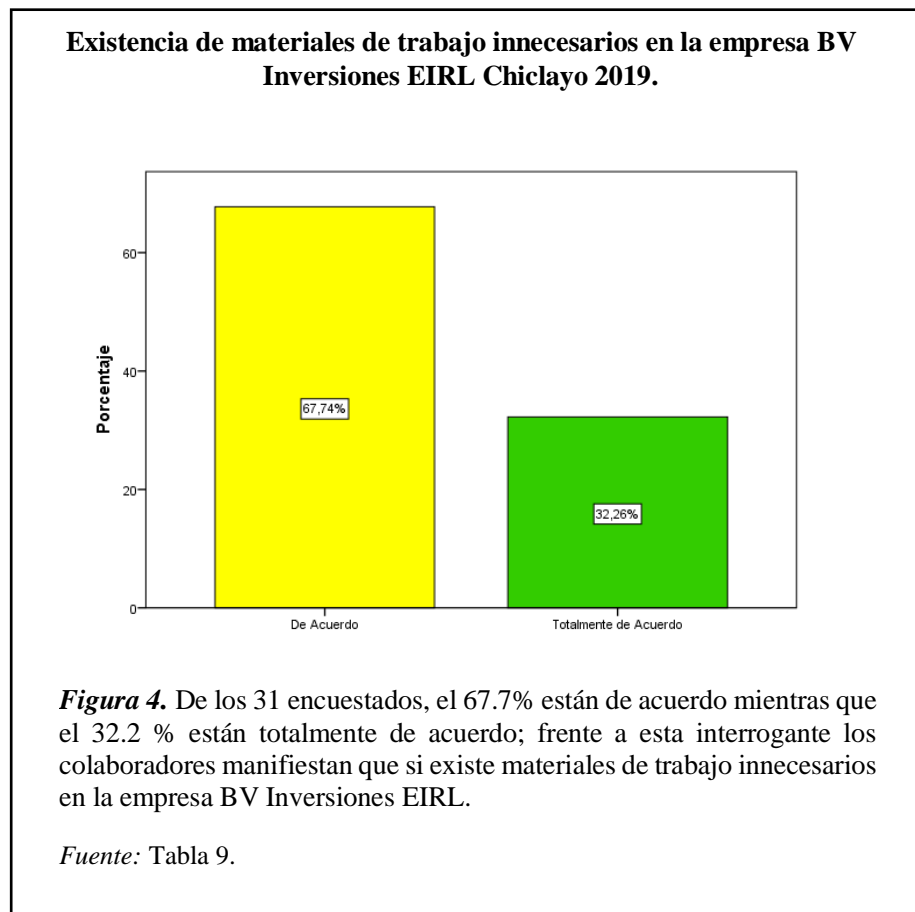
### Dimensión 1: Selección

**Tabla 9**

*Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	21	67,7
Totalmente de Acuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

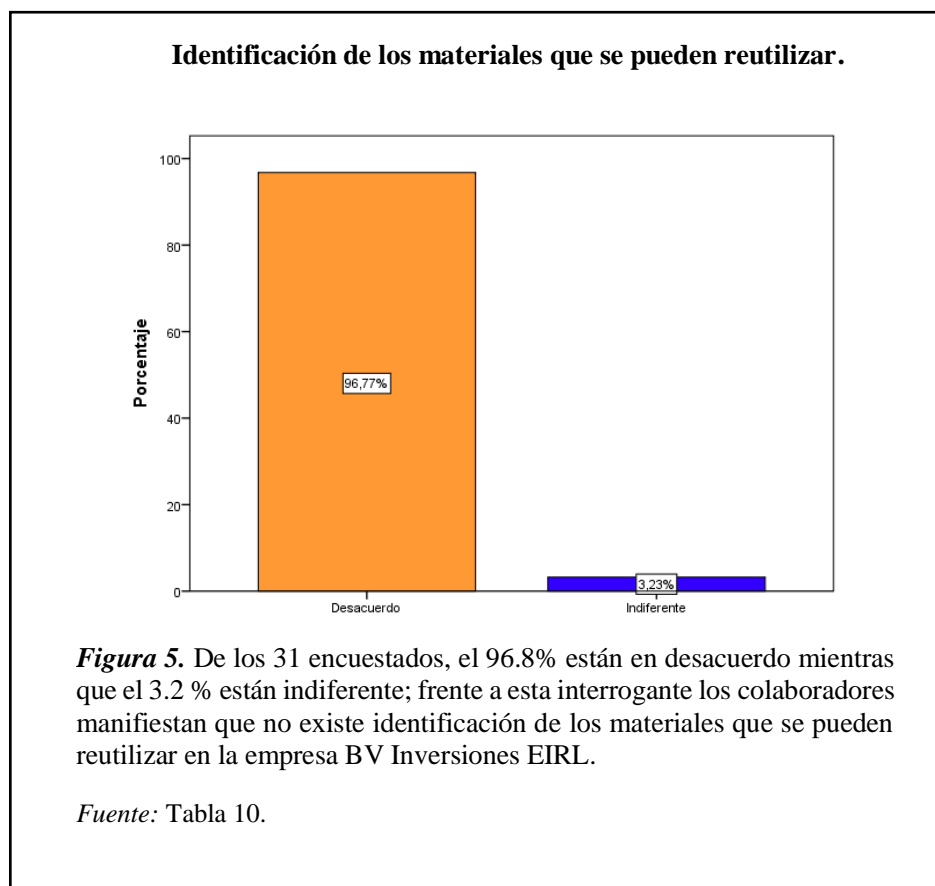


**Tabla 10**

*Identificación de los materiales que se pueden reutilizar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	30	96,8
Indiferente	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

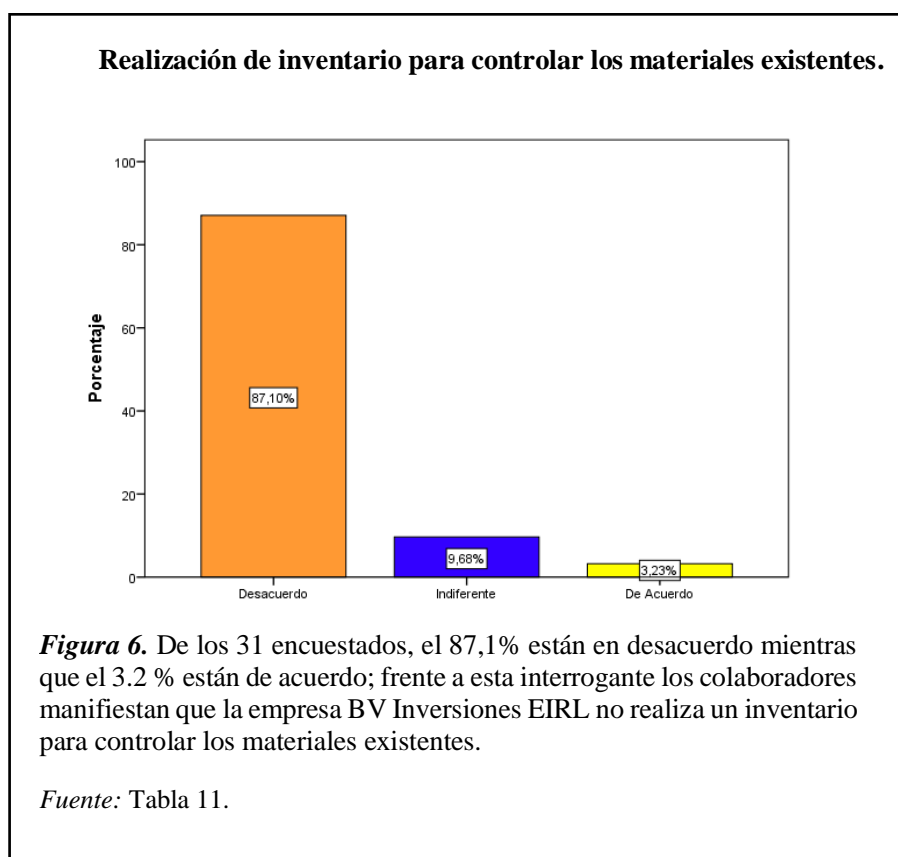


**Tabla 11**

*Realización de inventario para controlar los materiales existentes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	27	87,1
Indiferente	3	9,7
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

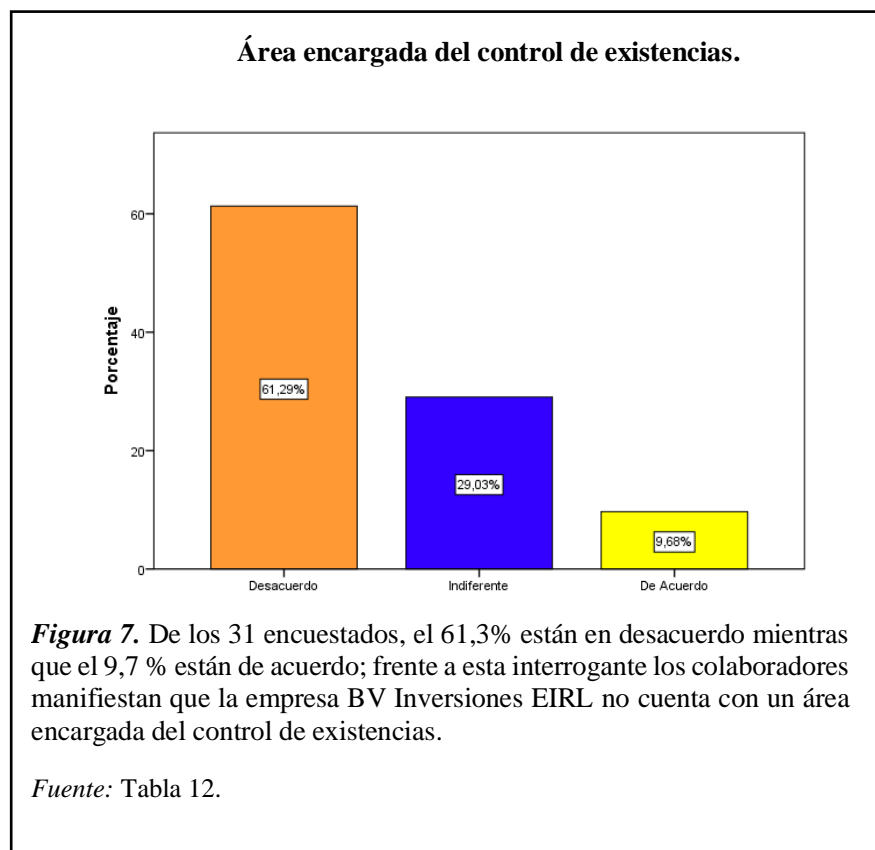


**Tabla 12**

*Existe un área encargada del control de existencias*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	19	61,3
Indiferente	9	29,0
De Acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.





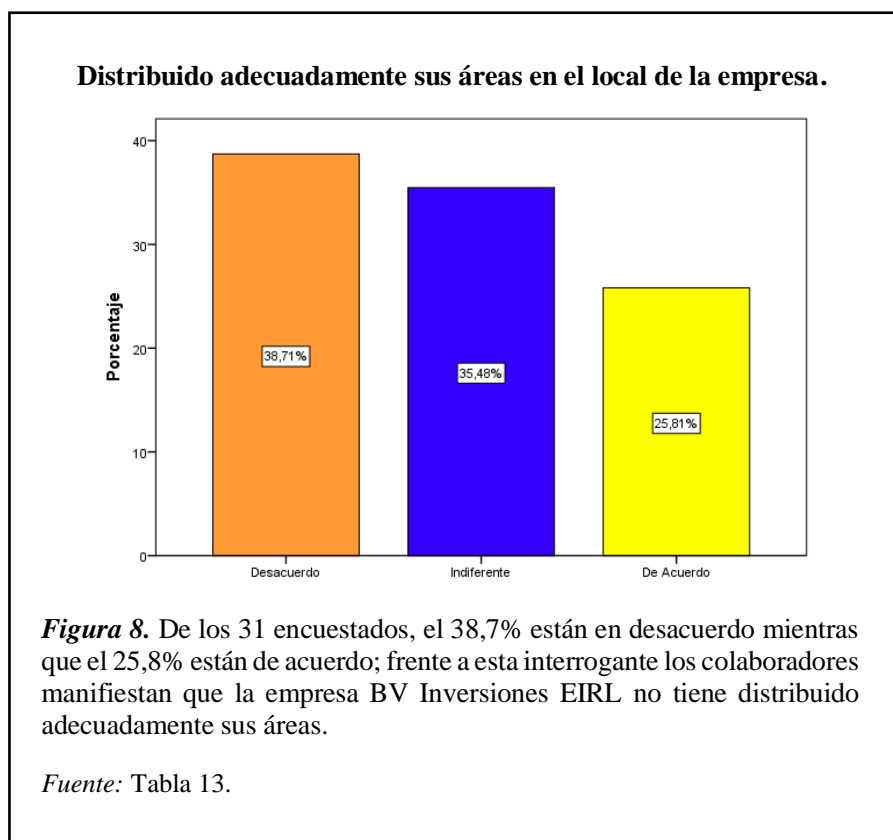
## Dimensión 2: Ordenar

**Tabla 13**

*Distribuido adecuadamente sus áreas en el local de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	38,7
Indiferente	11	35,5
De Acuerdo	8	25,8
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

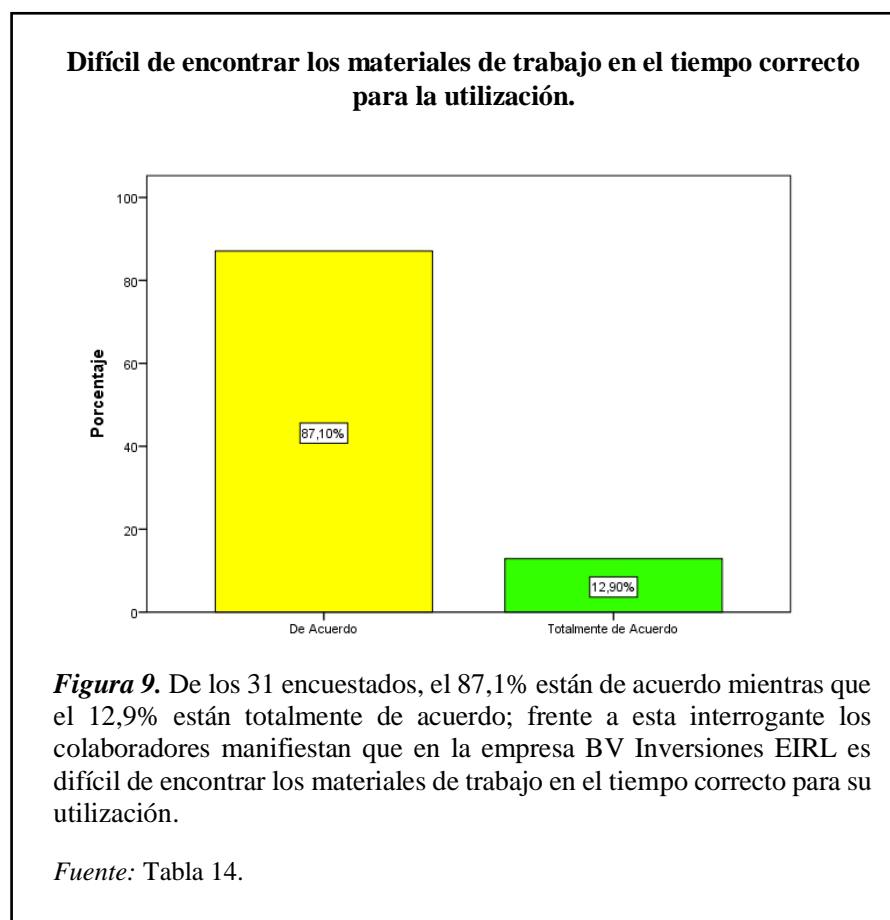


**Tabla 14**

*Difícil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	27	87,1
Totalmente de Acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



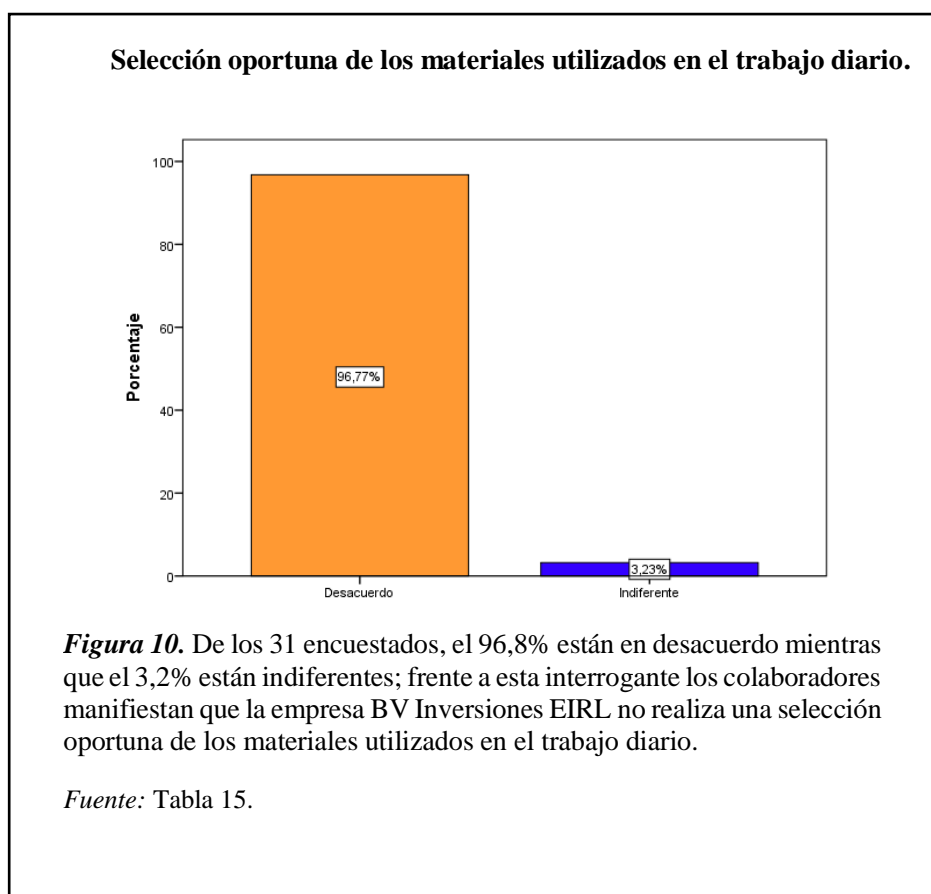
### Dimensión 3: Limpiar

**Tabla 15**

*Selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	30	96,8
Indiferente	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

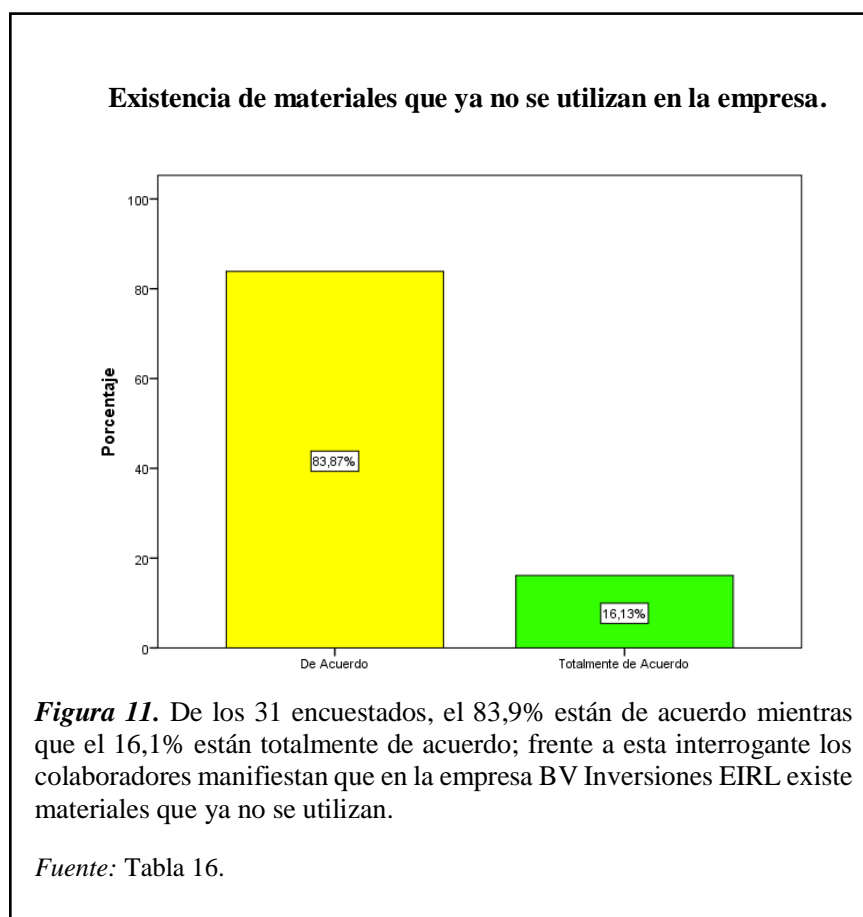


**Tabla 16**

*Existencia de materiales que ya no se utilizan en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	26	83,9
Totalmente de Acuerdo	5	16,1
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



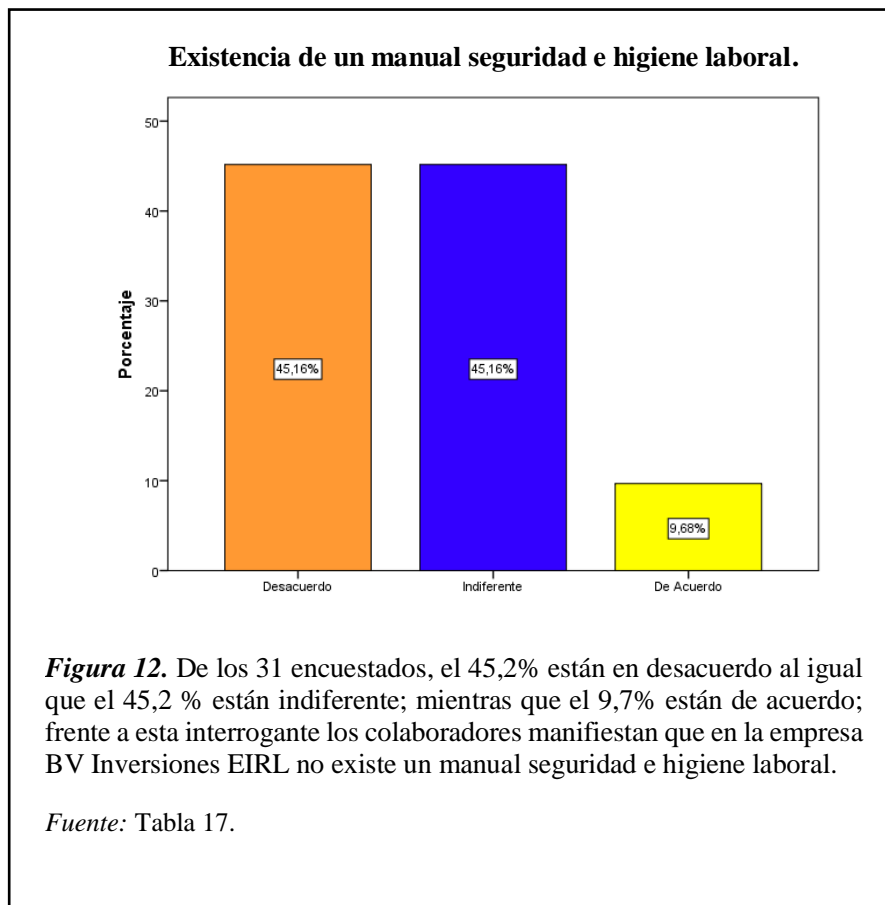
#### Dimensión 4: Estandarizar

**Tabla 17**

*Existencia de un manual seguridad e higiene laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	14	45,2
Indiferente	14	45,2
De Acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

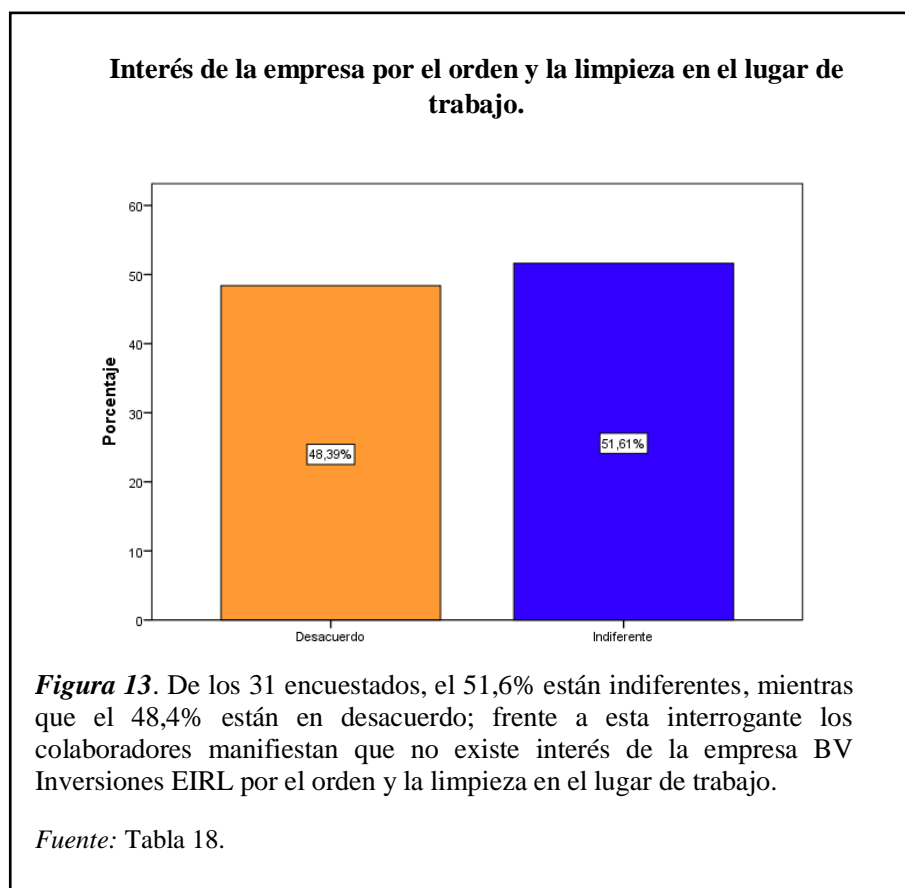


**Tabla 18**

*Tiene interés la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	15	48,4
Indiferente	16	51,6
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



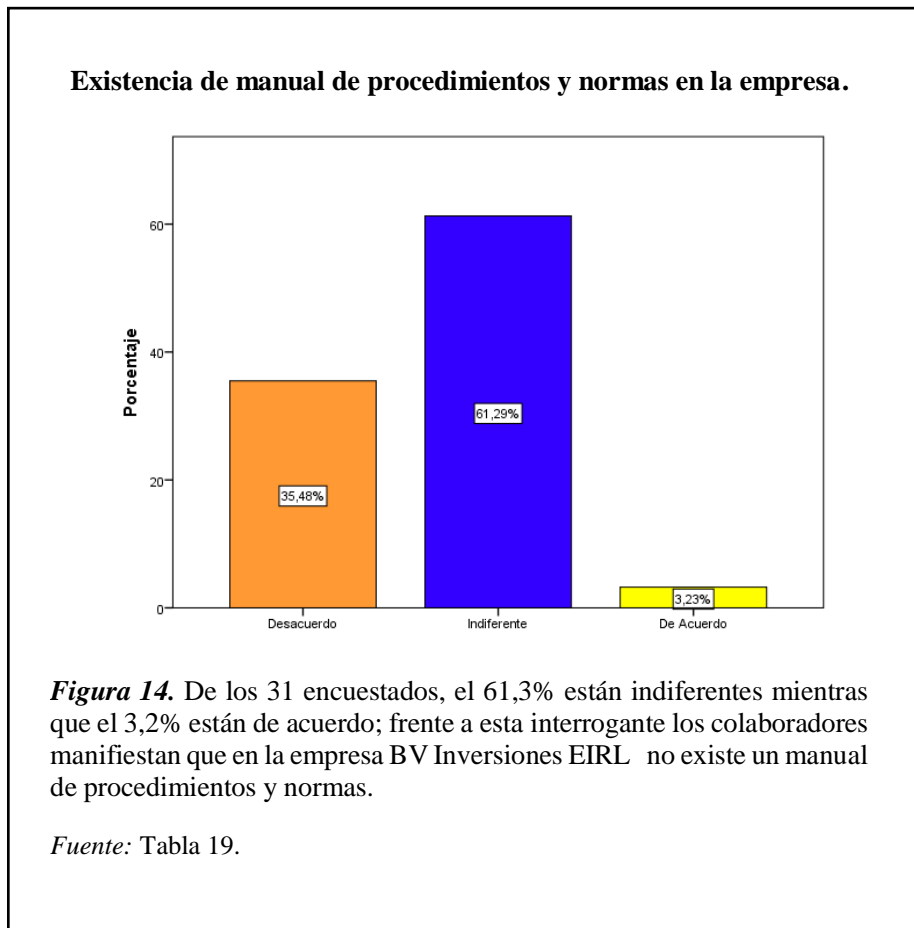
## Dimensión 5: Disciplina

**Tabla 19**

*Existencia de manual de procedimientos y normas en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	11	35,5
Indiferente	19	61,3
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

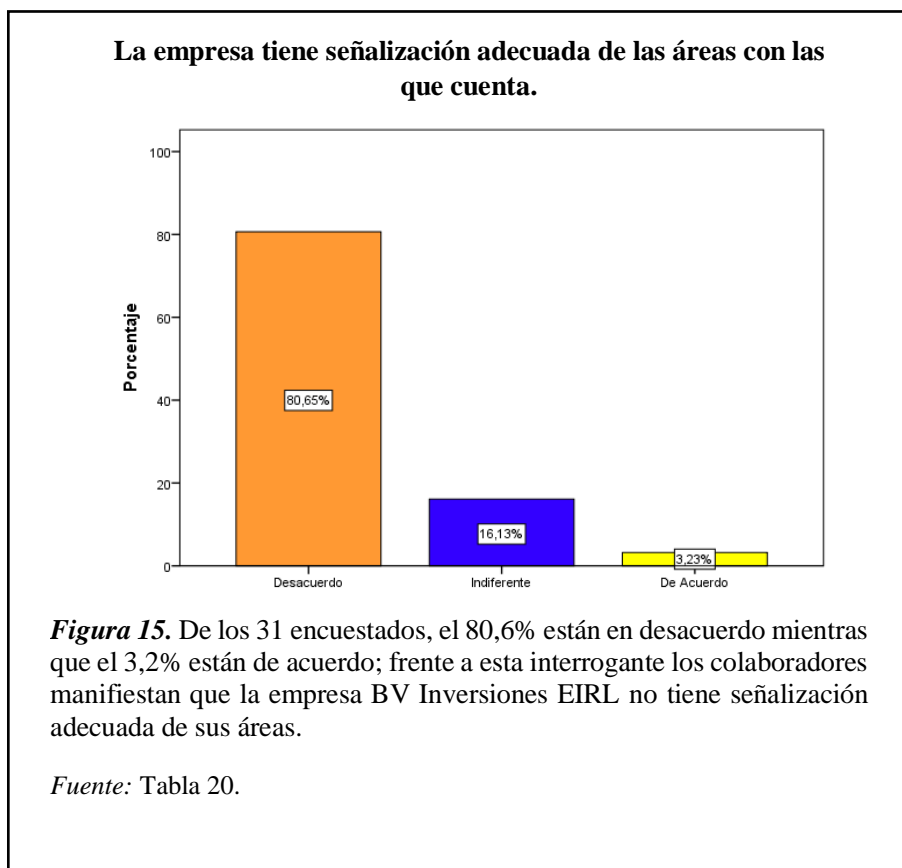


**Tabla 20**

*La empresa tiene señalización adecuada de las áreas con las que cuenta*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	25	80,6
Indiferente	5	16,1
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



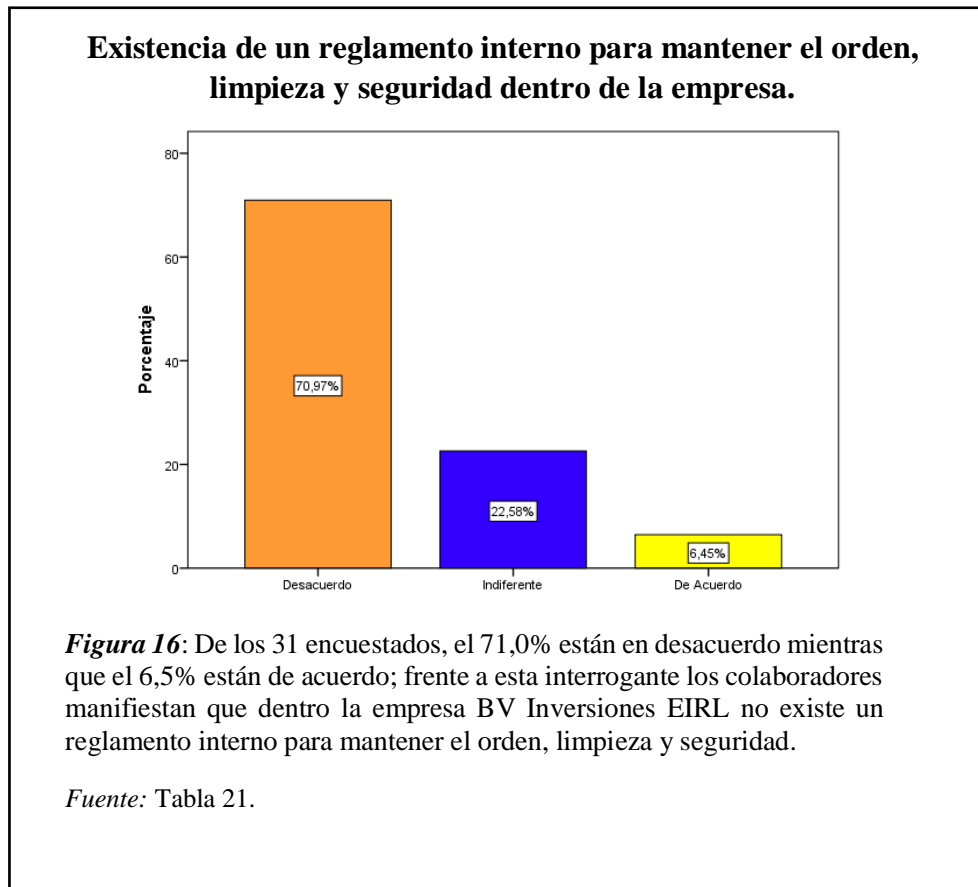


**Tabla 21**

*Existencia de un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	22	71,0
Indiferente	7	22,6
De Acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



## Variable 2: Productividad

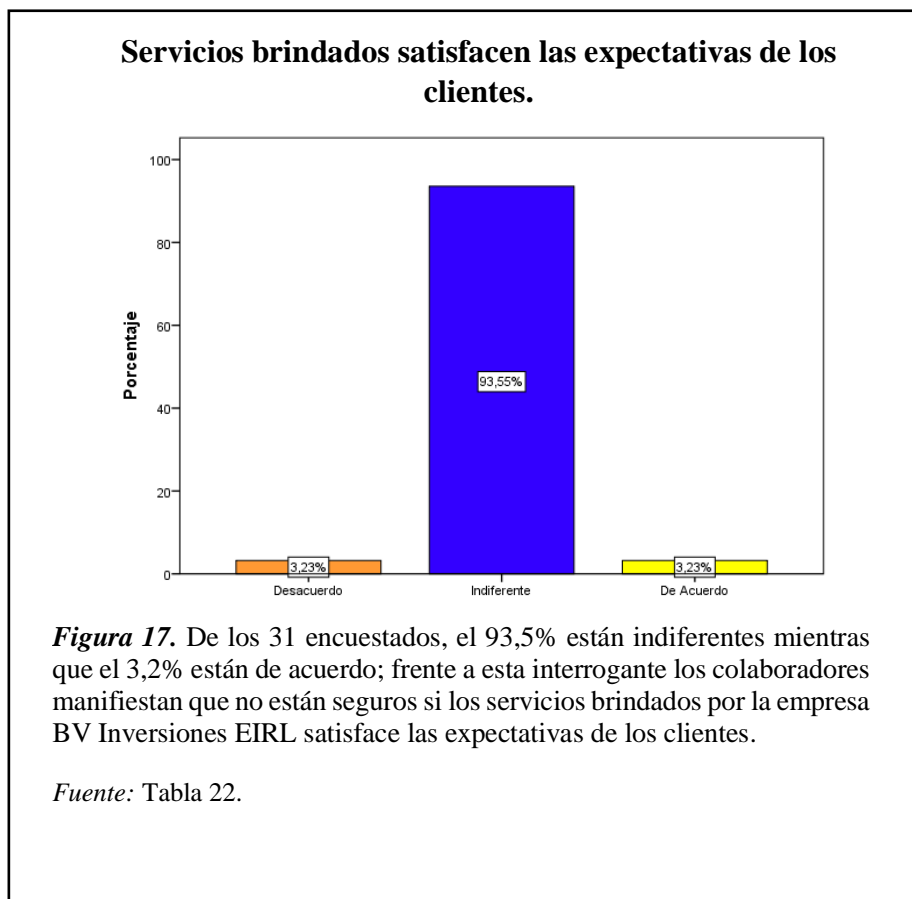
### Dimensión 1: Calidad

**Tabla 22**

*Servicios brindados satisfacen las expectativas de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3,2
Indiferente	29	93,5
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

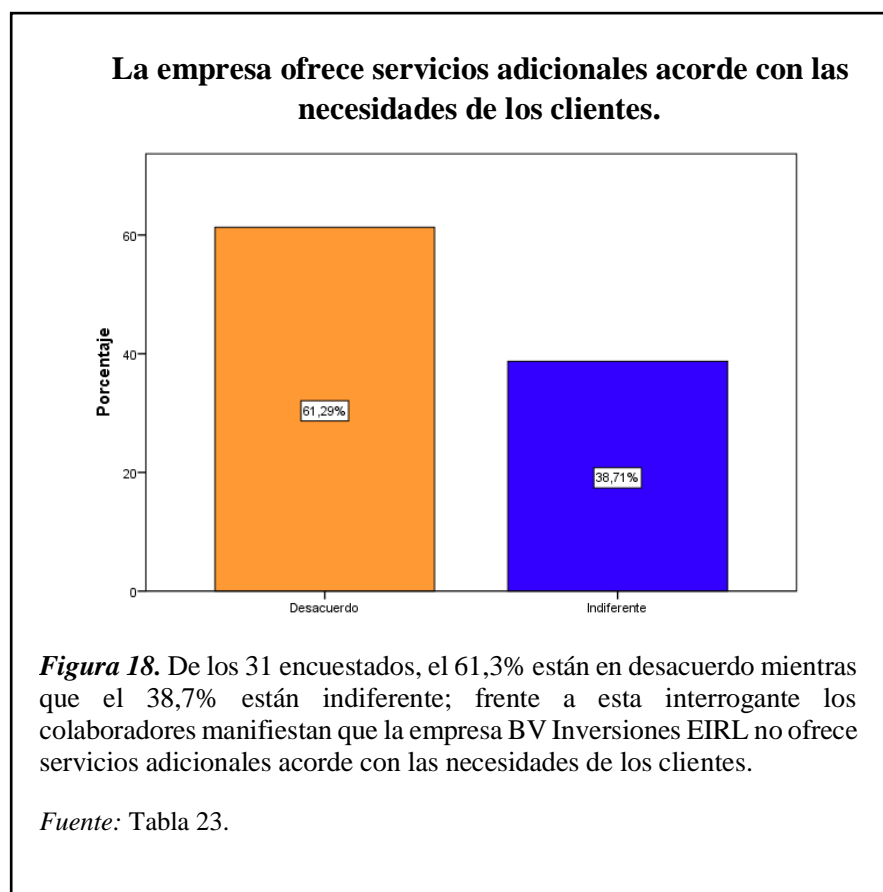


**Tabla 23**

*La empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	19	61,3
Indiferente	12	38,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

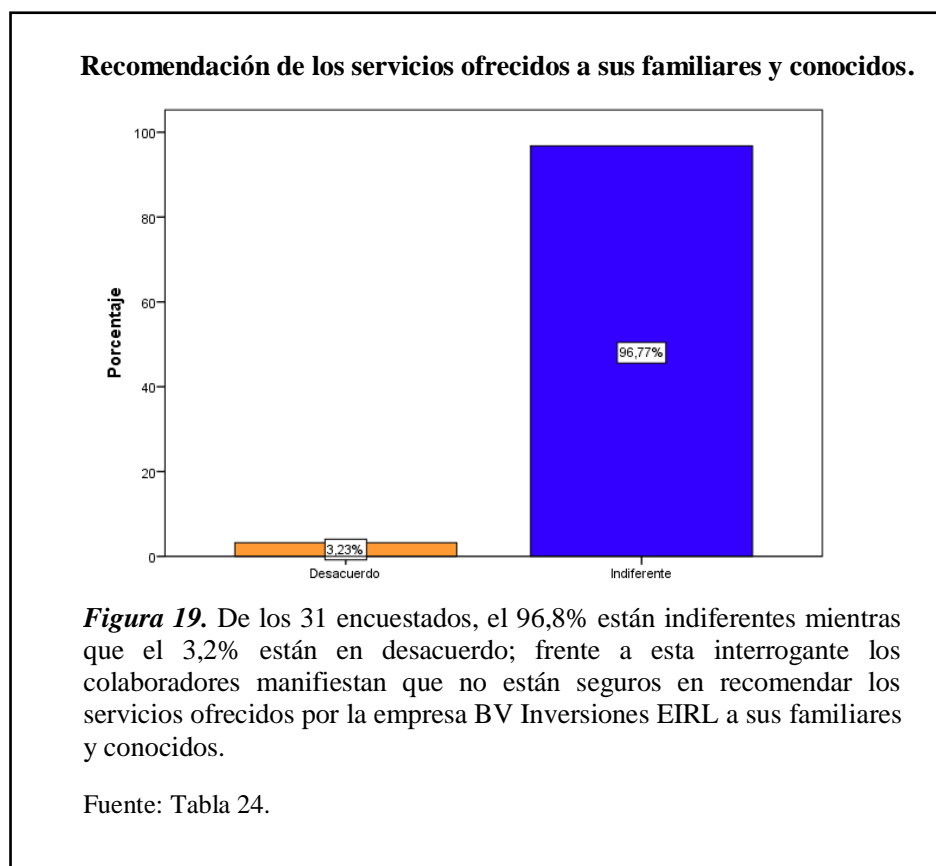


**Tabla 24**

*Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3,2
Indiferente	30	96,8
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

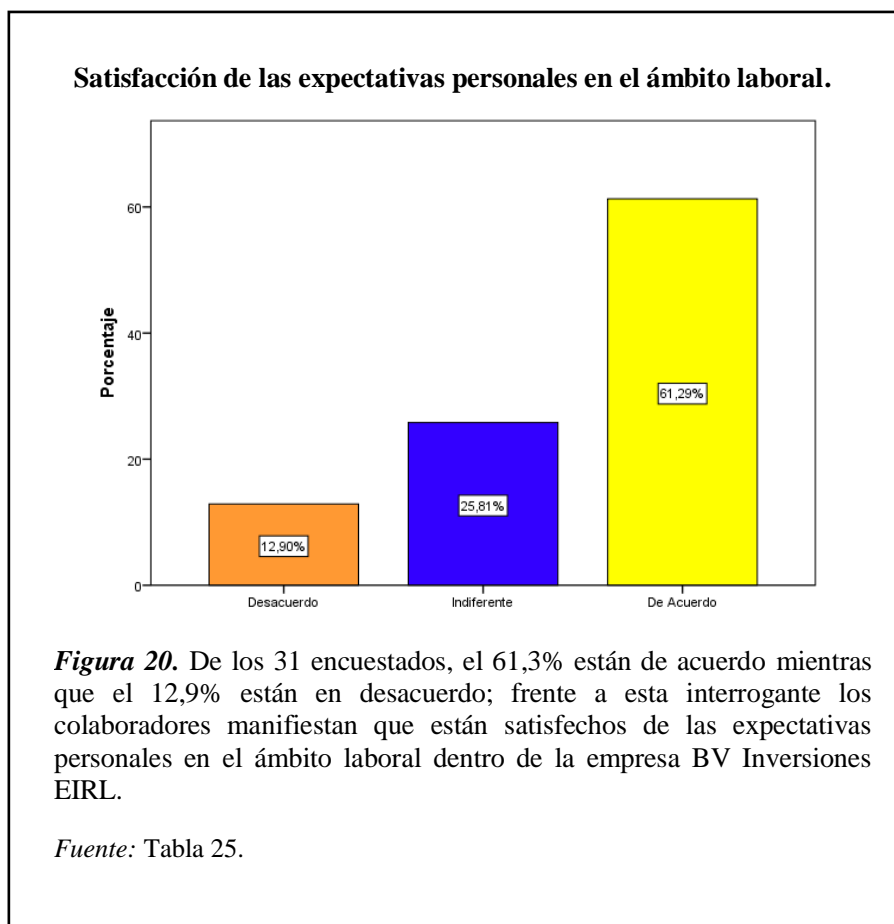


**Tabla 25**

*Satisfacción de las expectativas personales en el ámbito laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	12,9
Indiferente	8	25,8
De Acuerdo	19	61,3
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

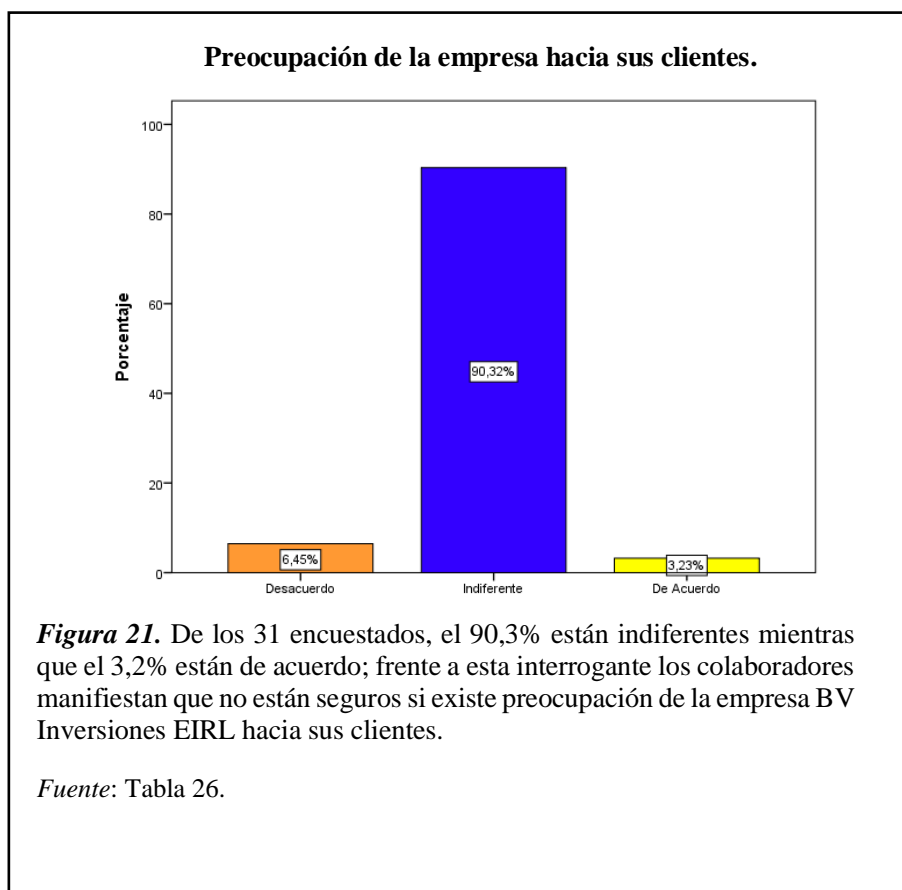


**Tabla 26**

*Preocupación de la empresa hacia sus clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	6,5
Indiferente	28	90,3
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

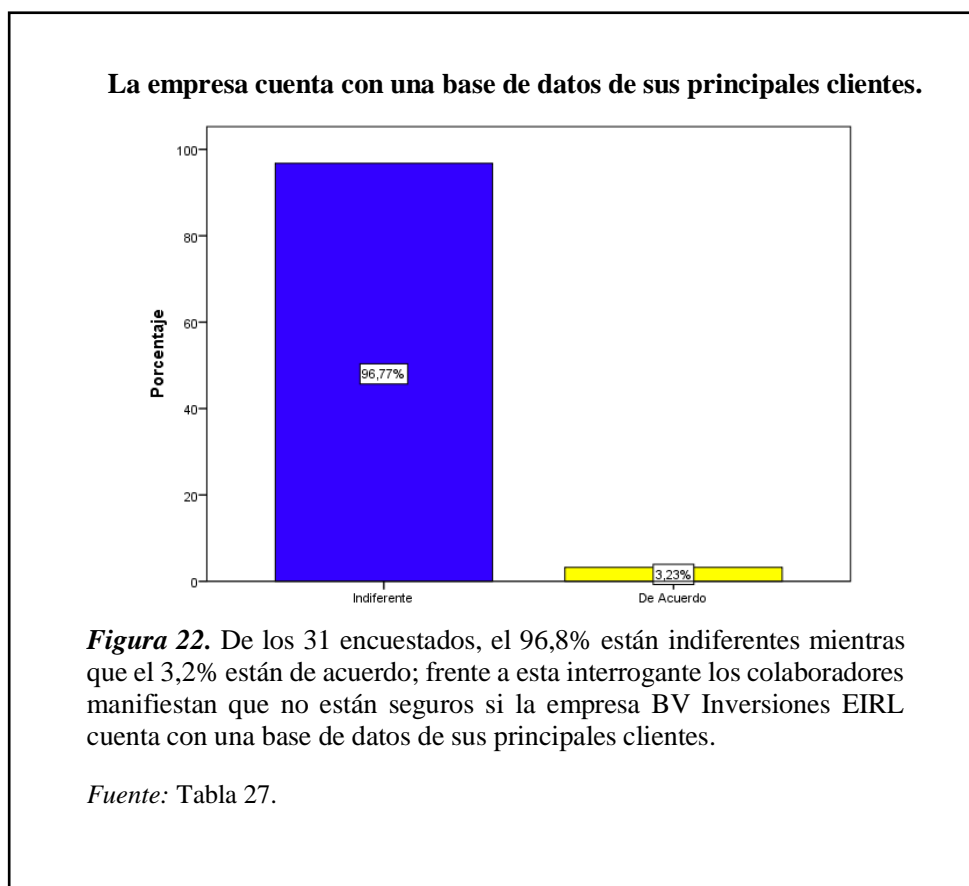


**Tabla 27**

*La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	30	96,8
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



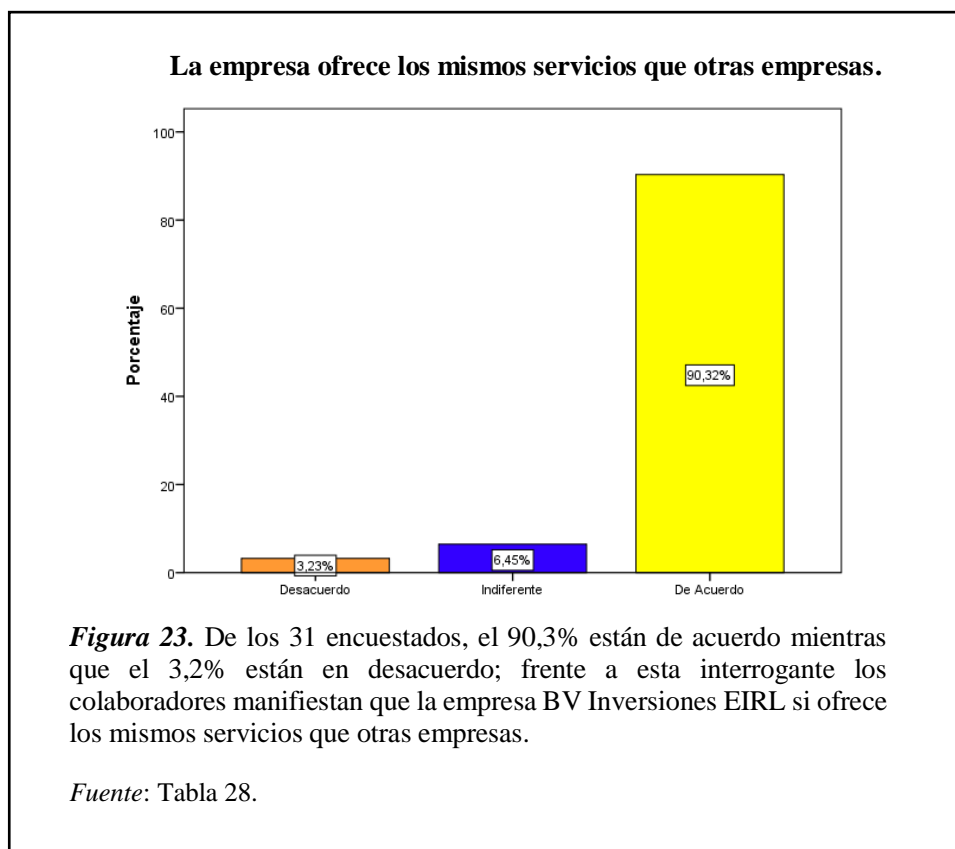
## Dimensión 2: Comparación

**Tabla 28**

*La empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3,2
Indiferente	2	6,5
De Acuerdo	28	90,3
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



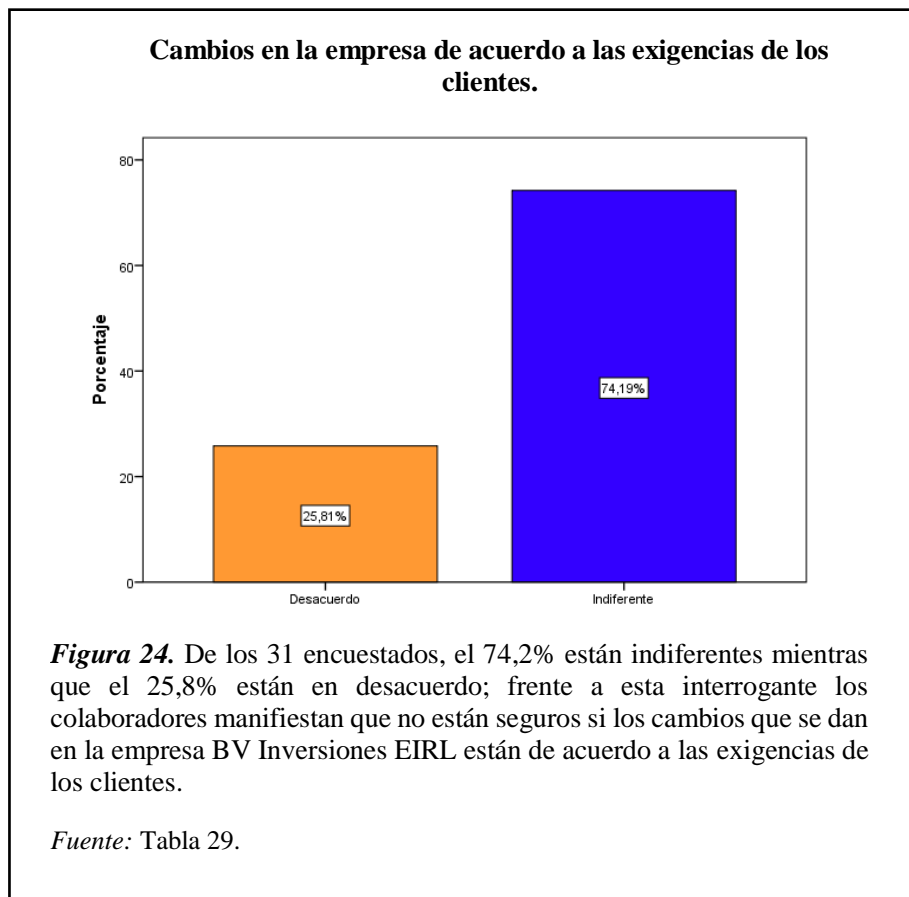


**Tabla 29**

*Cambios en la empresa de acuerdo a las exigencias de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	25,8
Indiferente	23	74,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

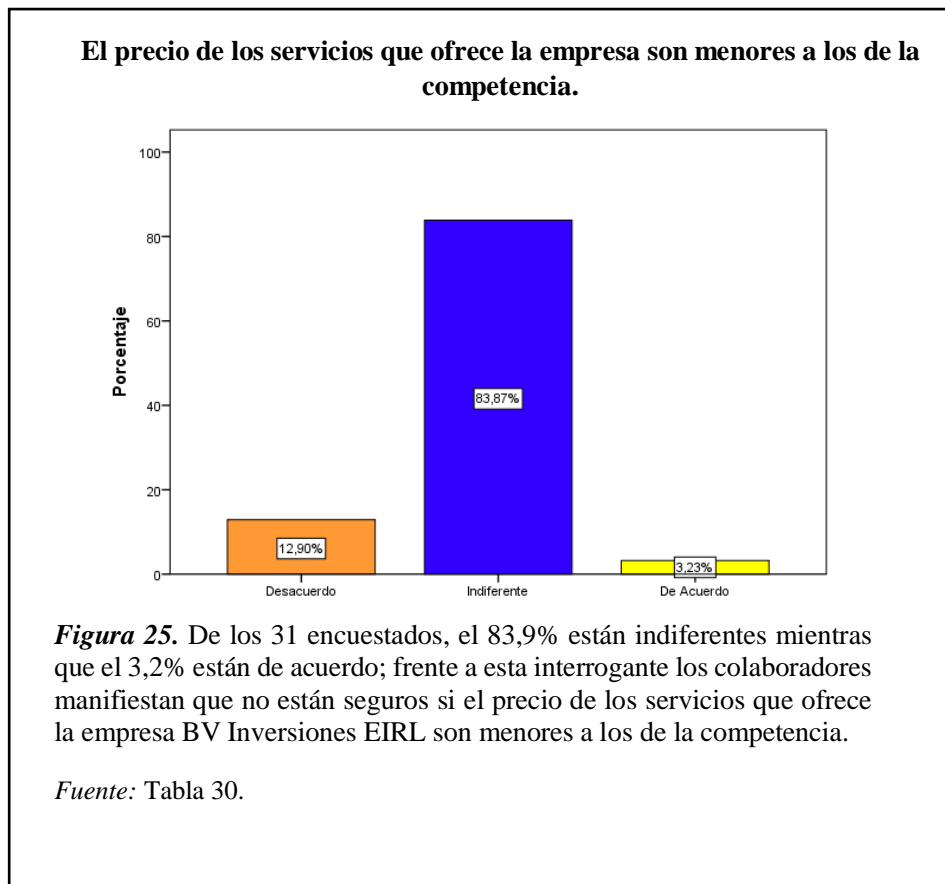


**Tabla 30**

*El precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	12,9
Indiferente	26	83,9
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

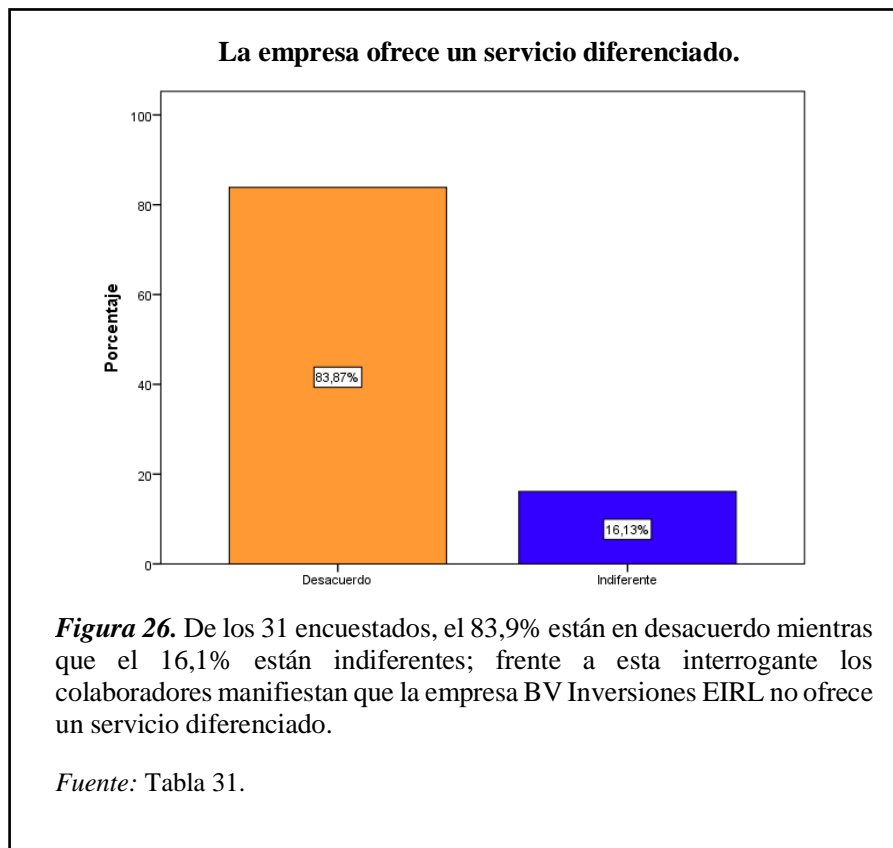


**Tabla 31**

*La empresa ofrece un servicio diferenciado*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	26	83,9
Indiferente	5	16,1
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



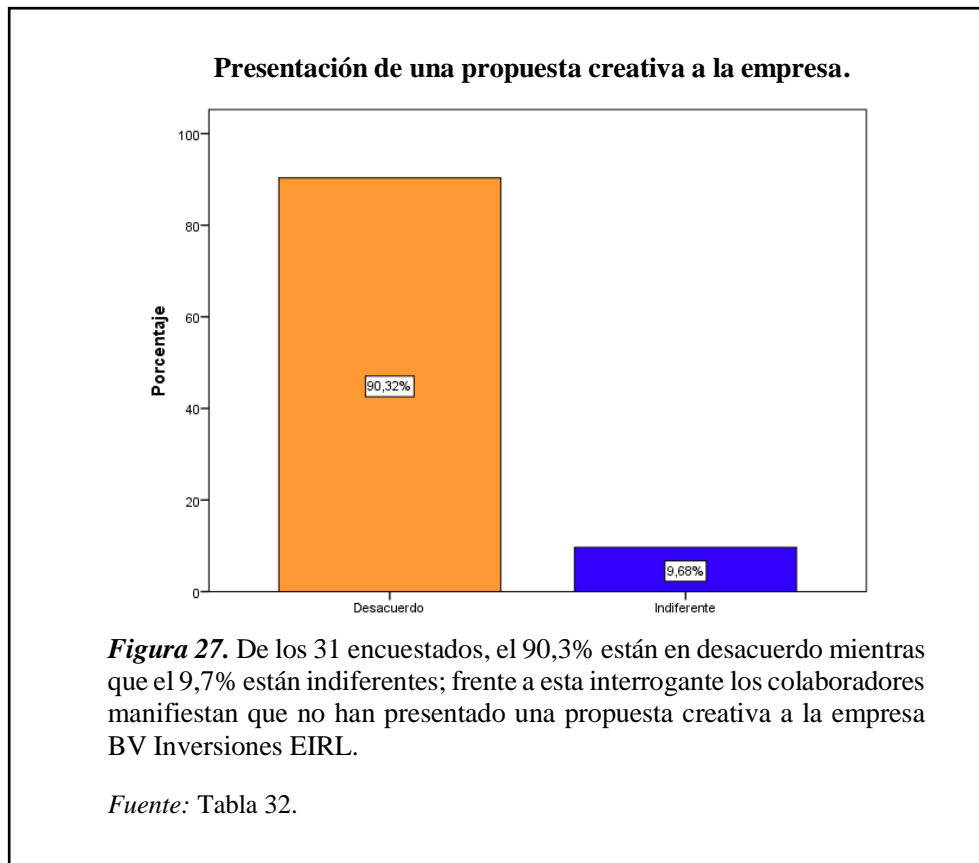
### Dimensión 3: Creatividad

**Tabla 32**

*Presentación de una propuesta creativa a la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	28	90,3
Indiferente	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

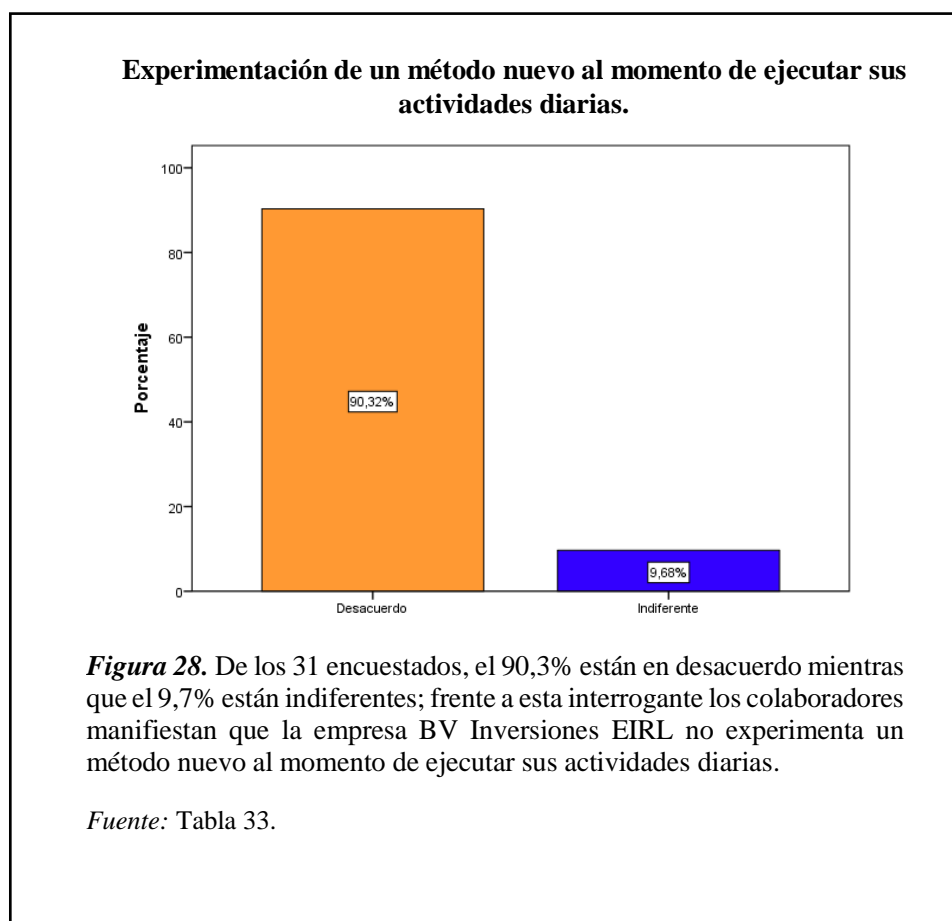


**Tabla 33**

*Experimentación de un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	28	90,3
Indiferente	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



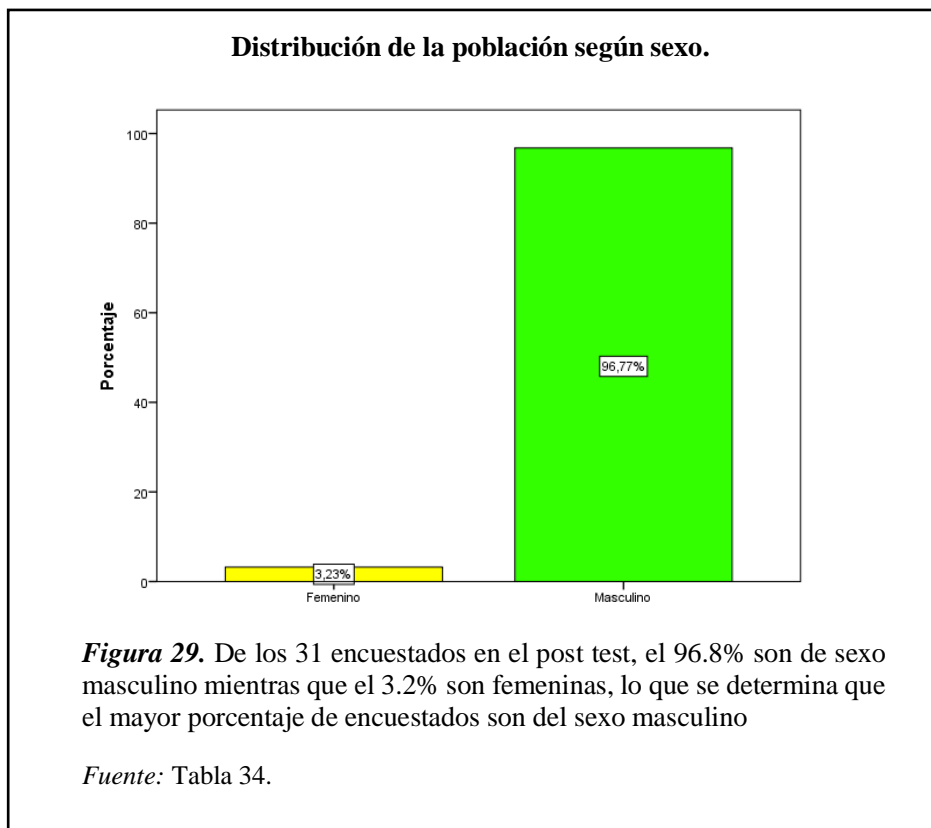
### 3.1.2. Post Test

**Tabla 34**

*Distribución de la población según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	1	3,2
Masculino	30	96,8
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

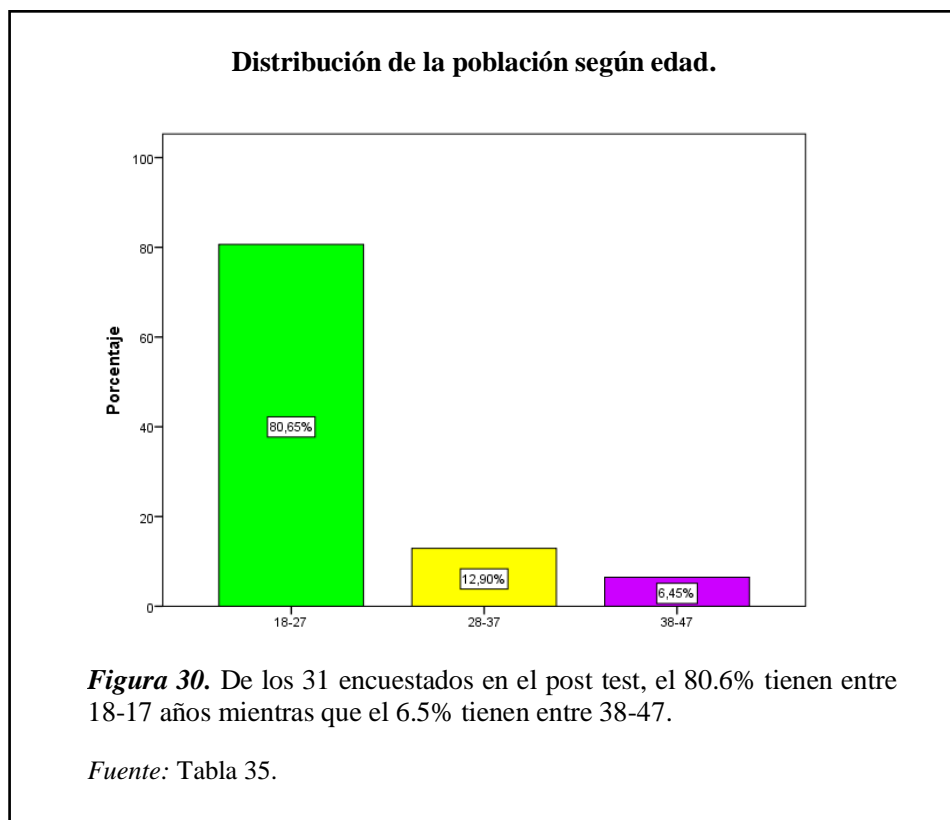


**Tabla 35**

*Distribución de la población según edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-27	25	80,6
28-37	4	12,9
38-47	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

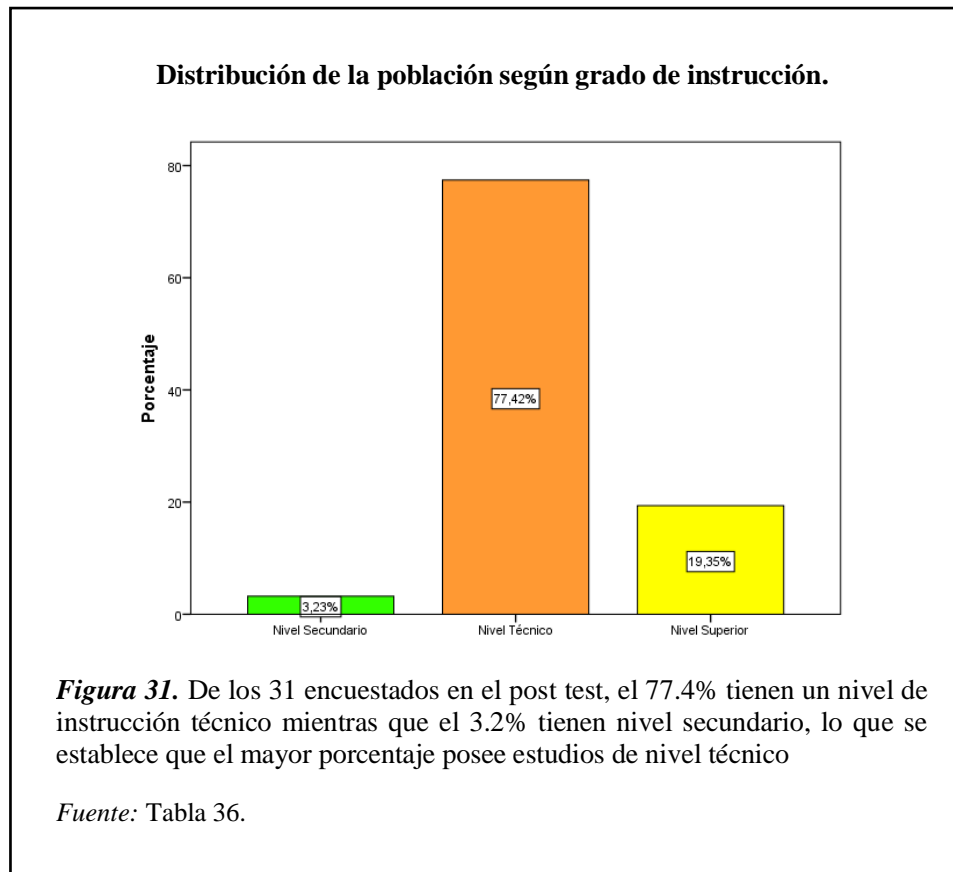


**Tabla 36**

*Distribución de la población según grado de instrucción.*

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Secundario	1	3,2
Nivel Técnico	24	77,4
Nivel Superior	6	19,4
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.





## Variable 1: Herramienta 5 s

### Dimensión 1: Selección

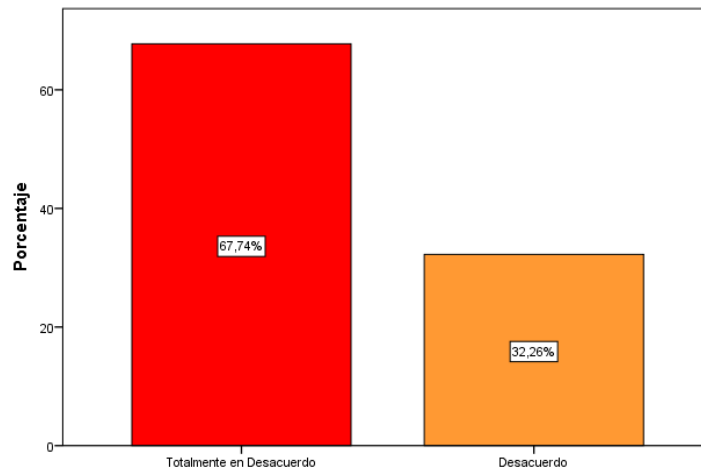
**Tabla 37**

*Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	21	67,7
Desacuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

**Existencia de materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.**



**Figura 32.** De los 31 encuestados en el post test, el 67.7% están totalmente en desacuerdo asimismo el 32.2 % están en desacuerdo; frente a esta interrogante los colaboradores manifiestan que con la aplicación de las 5S ya no existe materiales de trabajo innecesarios en la empresa BV Inversiones EIRL

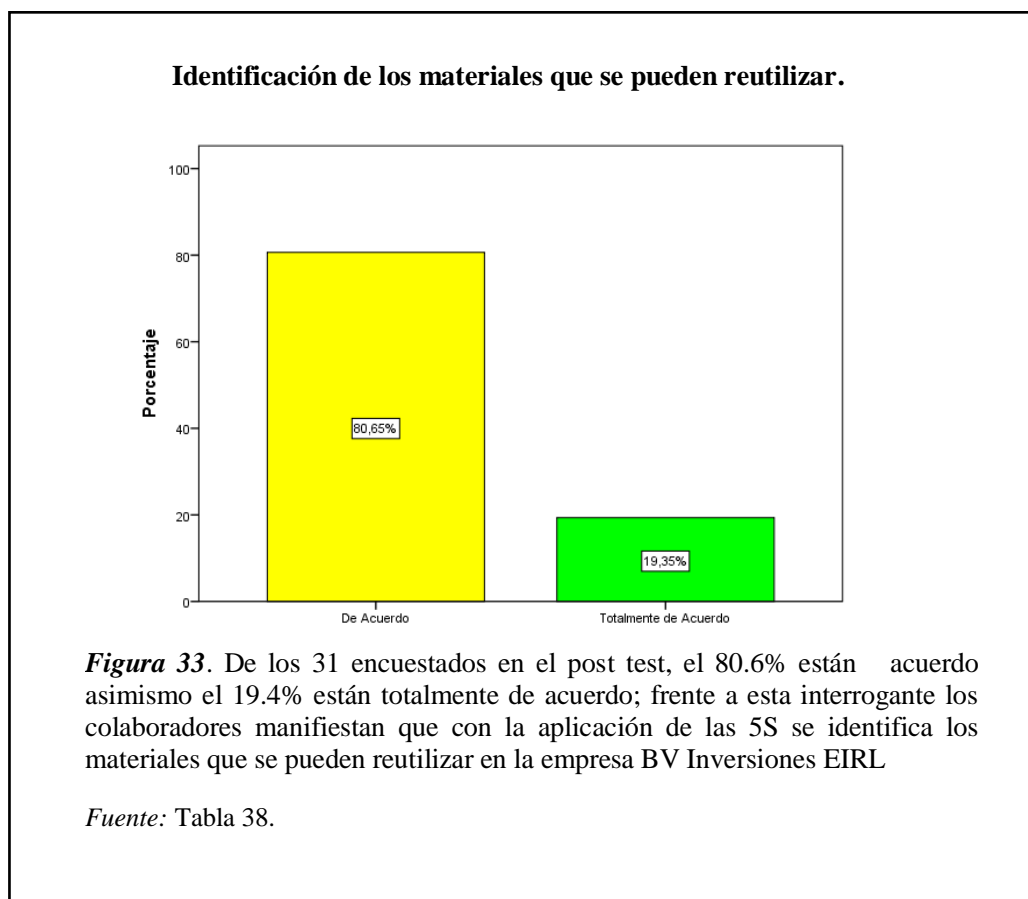
Fuente: Tabla 37.

**Tabla 38**

*Identificación de los materiales que se pueden reutilizar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	25	80,6
Totalmente de Acuerdo	6	19,4
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

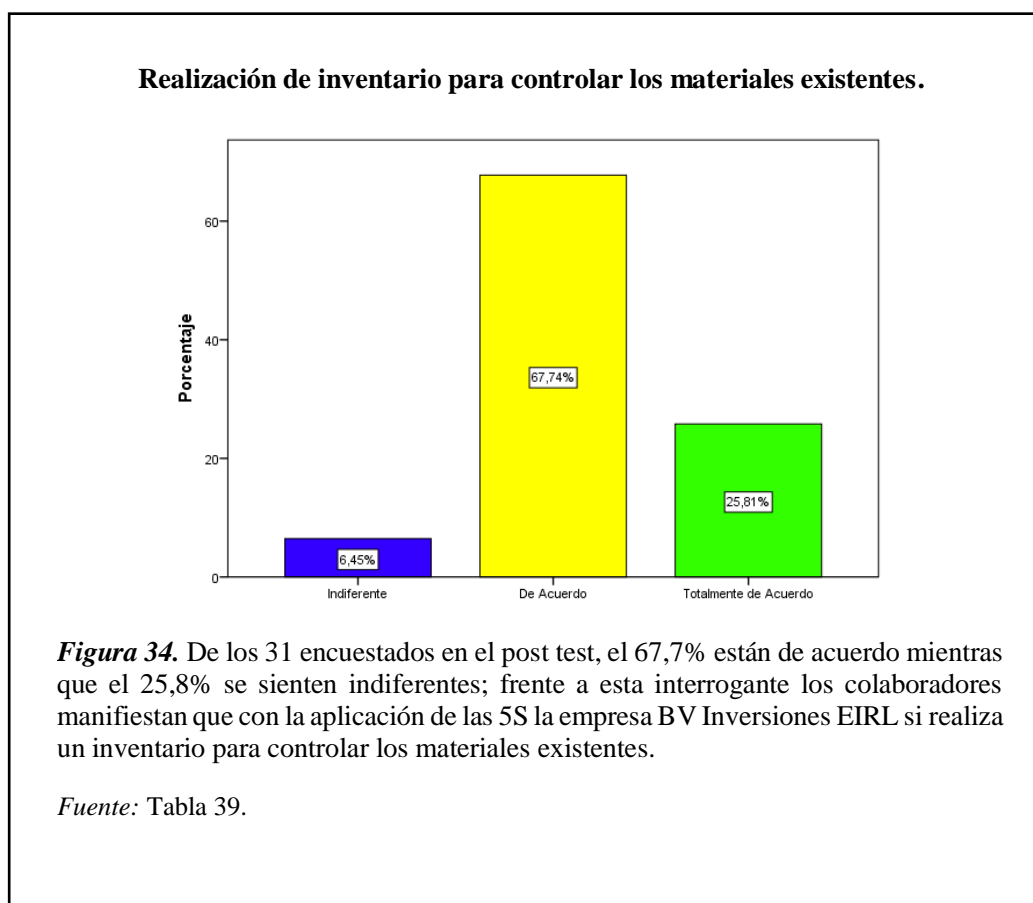


**Tabla 39**

*Realización de inventario para controlar los materiales existentes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	6,5
De Acuerdo	21	67,7
Totalmente de Acuerdo	8	25,8
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

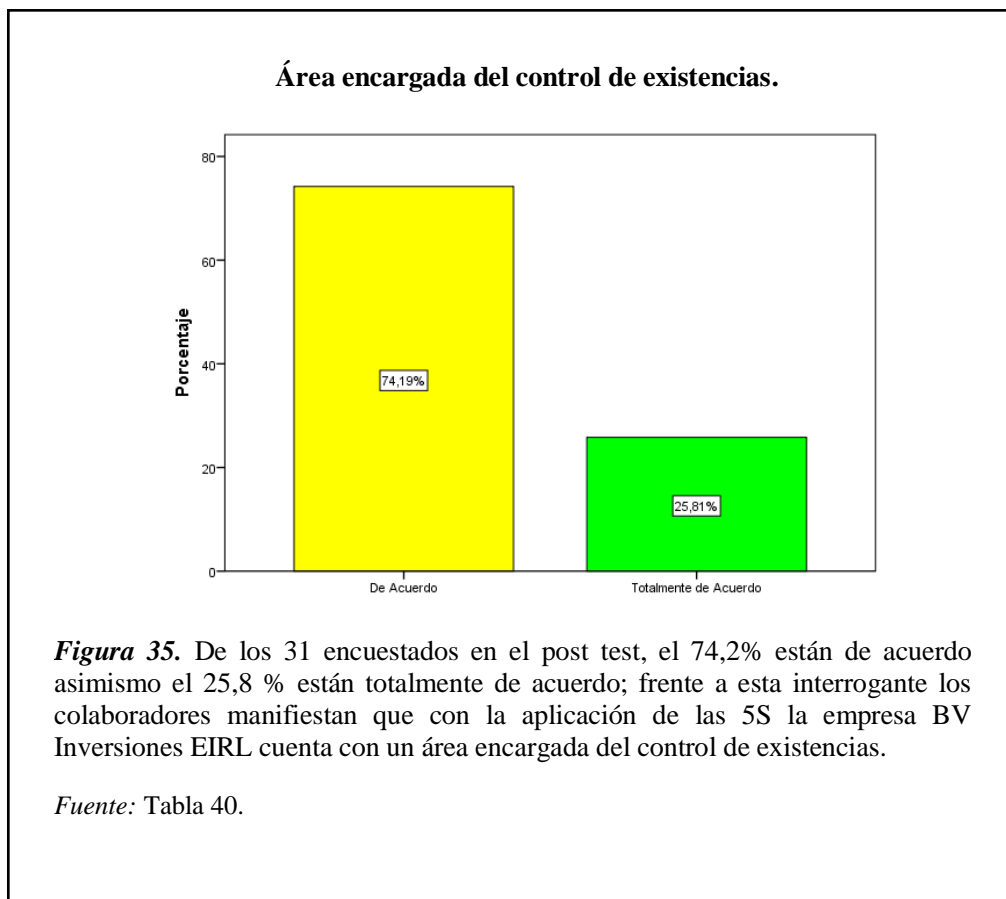


**Tabla 40**

*Área encargada del control de existencias*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	23	74,2
Totalmente de Acuerdo	8	25,8
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



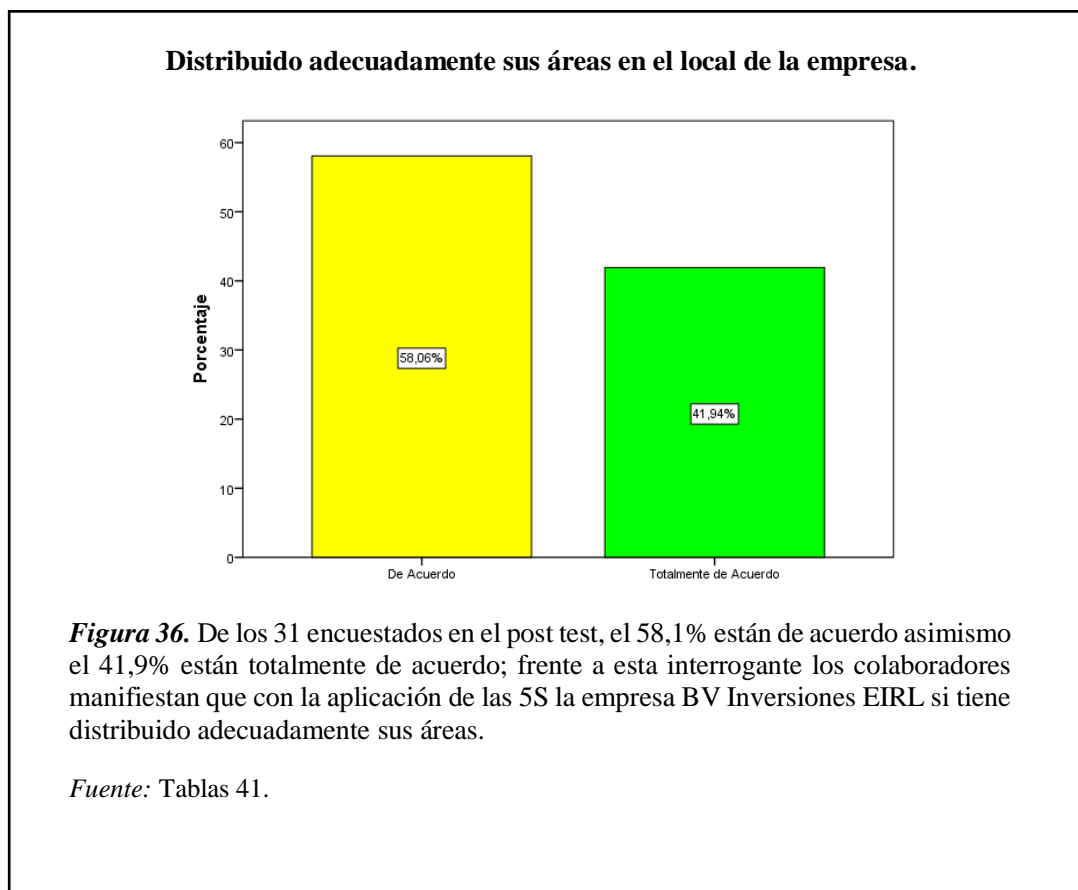
## Dimensión 2: Ordenar

**Tabla 41**

*Distribuido adecuadamente sus áreas en el local de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	18	58,1
Totalmente de Acuerdo	13	41,9
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

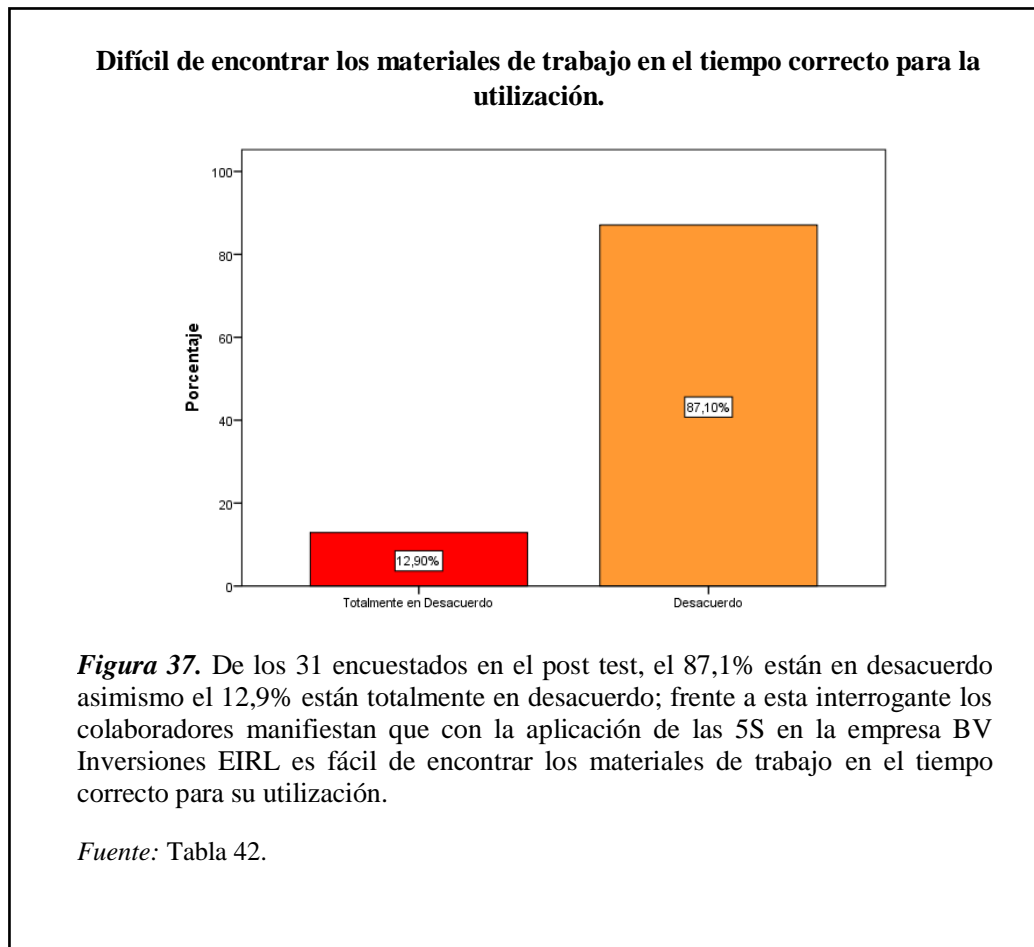


**Tabla 42**

*Difícil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	12,9
Desacuerdo	27	87,1
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



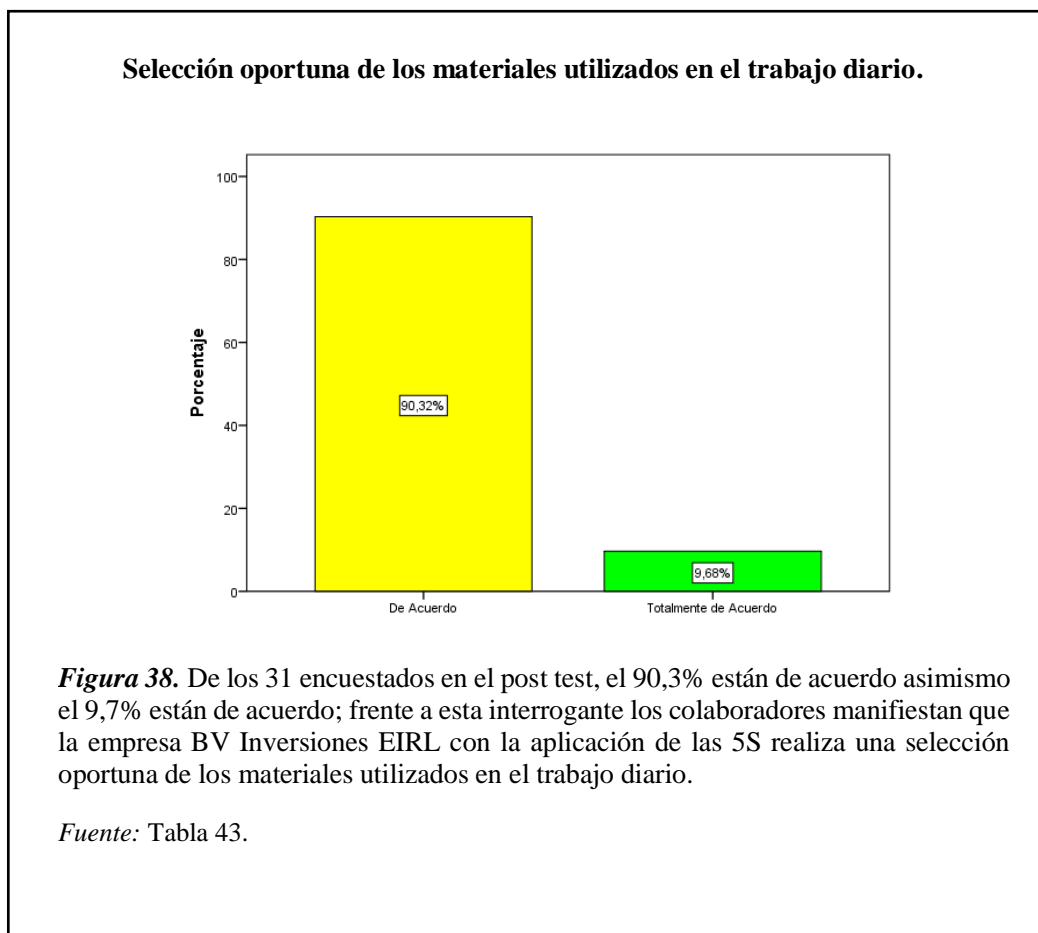
### Dimensión 3: Limpiar

**Tabla 43**

*Selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	28	90,3
Totalmente de Acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

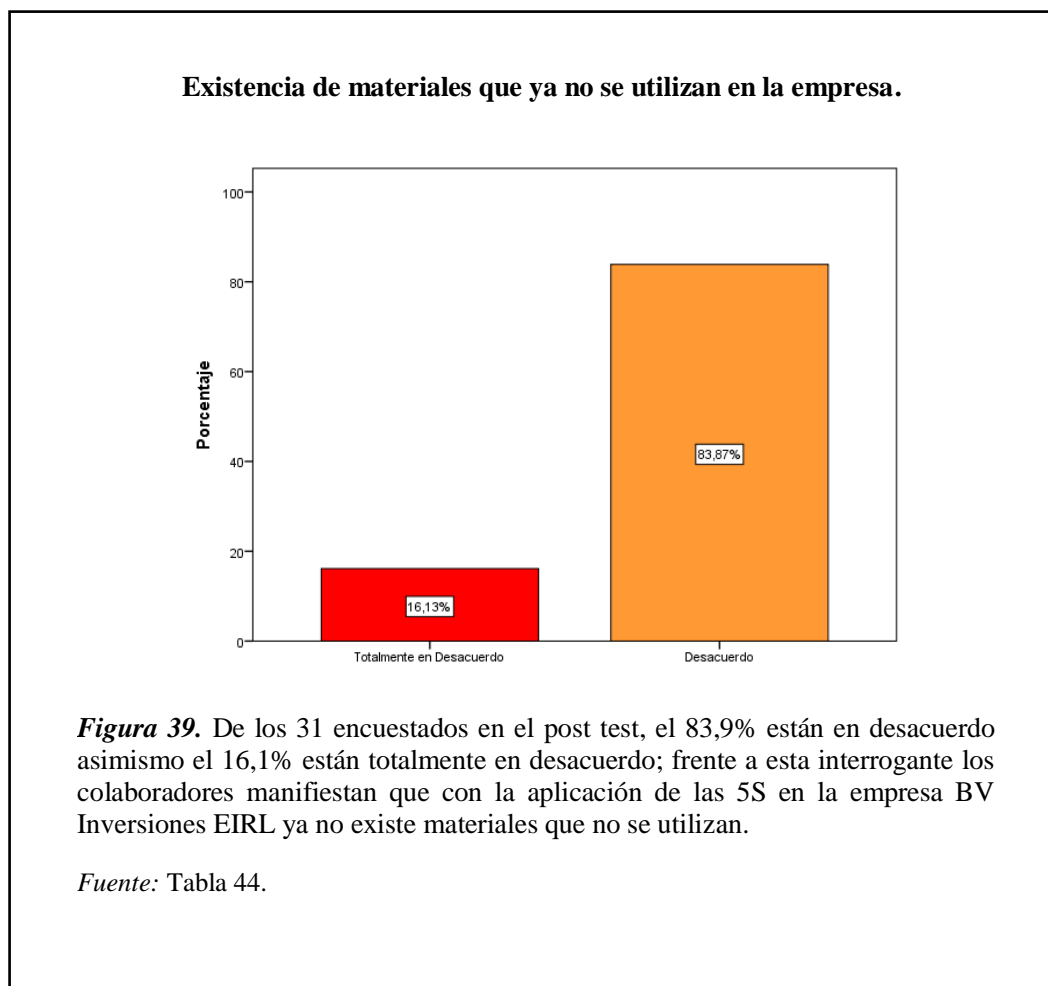


**Tabla 44**

*Existencia de materiales que ya no se utilizan en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	5	16,1
Desacuerdo	26	83,9
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.





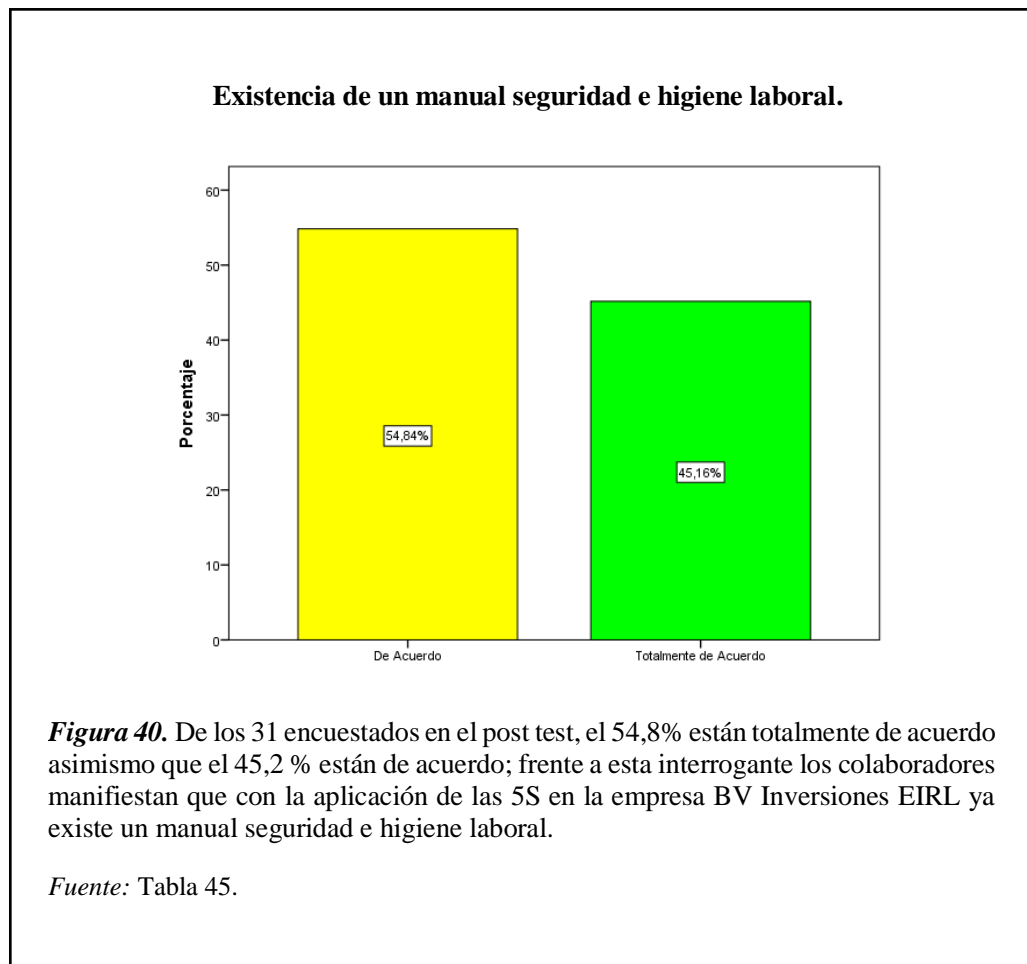
#### Dimensión 4: Estandariza

**Tabla 45**

*Existencia de un manual seguridad e higiene laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	17	54,8
Totalmente de Acuerdo	14	45,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



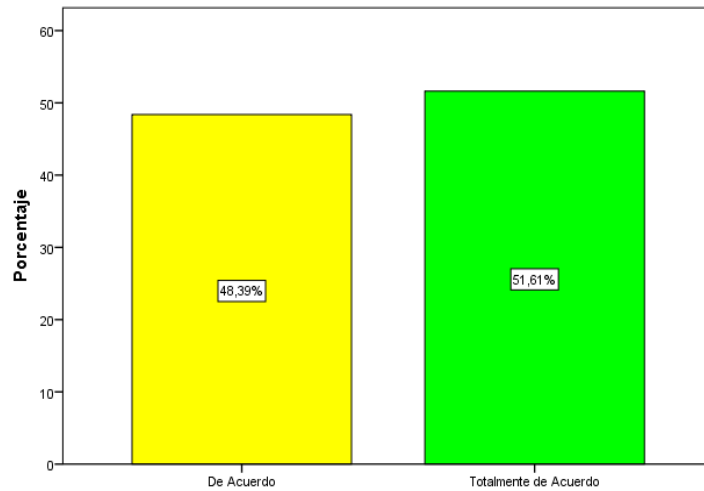
**Tabla 46**

*Tiene interés la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	15	48,4
Totalmente de Acuerdo	16	51,6
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

**Interés de la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo.**



**Figura 41.** De los 31 encuestados en el post test, el 51,6% están totalmente de acuerdo asimismo el 48,4% están de acuerdo; frente a esta interrogante los colaboradores manifiestan que con la aplicación de las 5S ya existe interés de la empresa BV Inversiones EIRL por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo.

Fuente: Tabla 46.

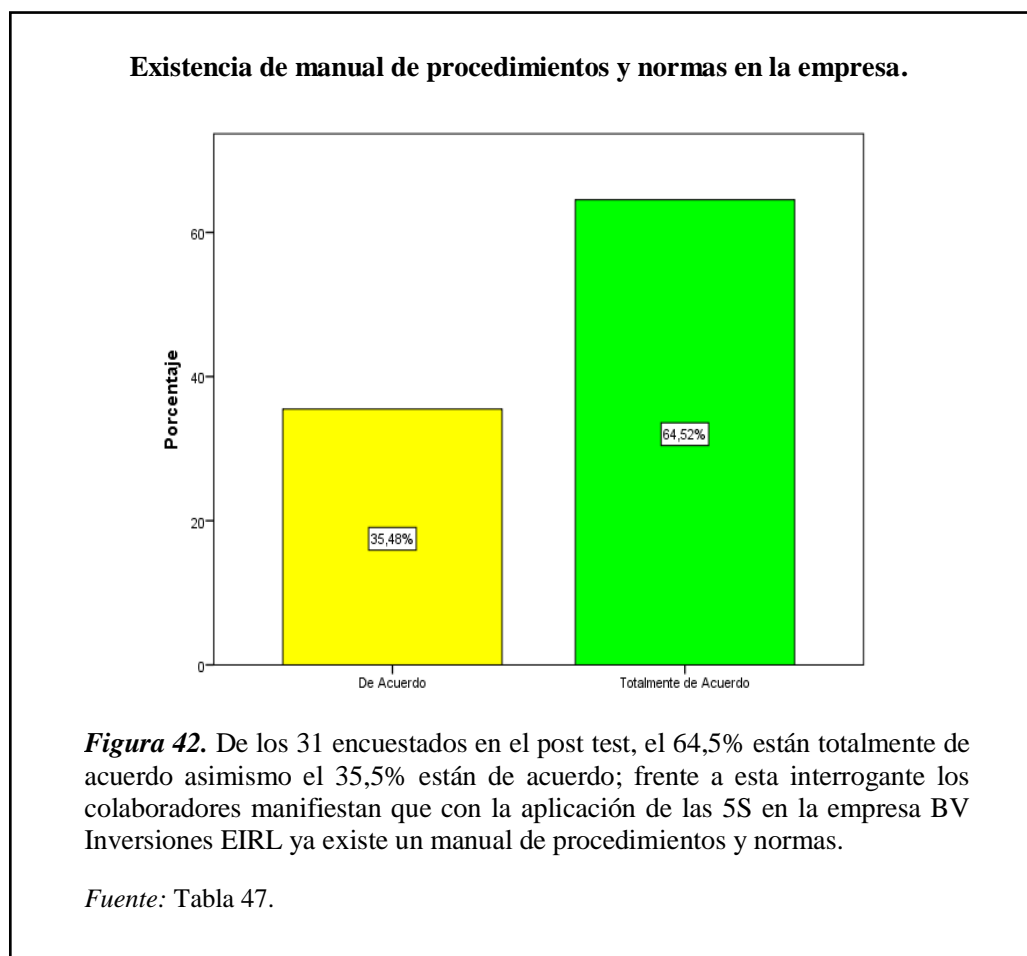
## Dimensión 5: Disciplina

**Tabla 47**

*Existencia de manual de procedimientos y normas en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	11	35,5
Totalmente de Acuerdo	20	64,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

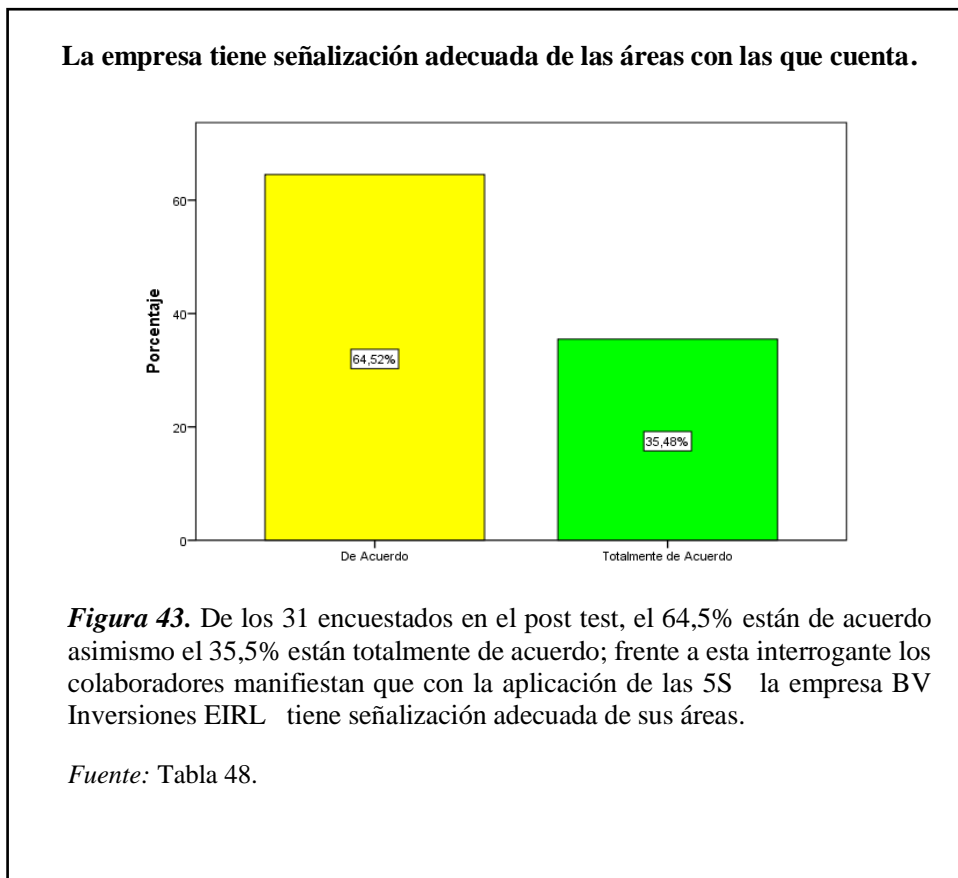


**Tabla 48**

*La empresa tiene señalización adecuada de las áreas con las que cuenta*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	20	64,5
Totalmente de Acuerdo	11	35,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

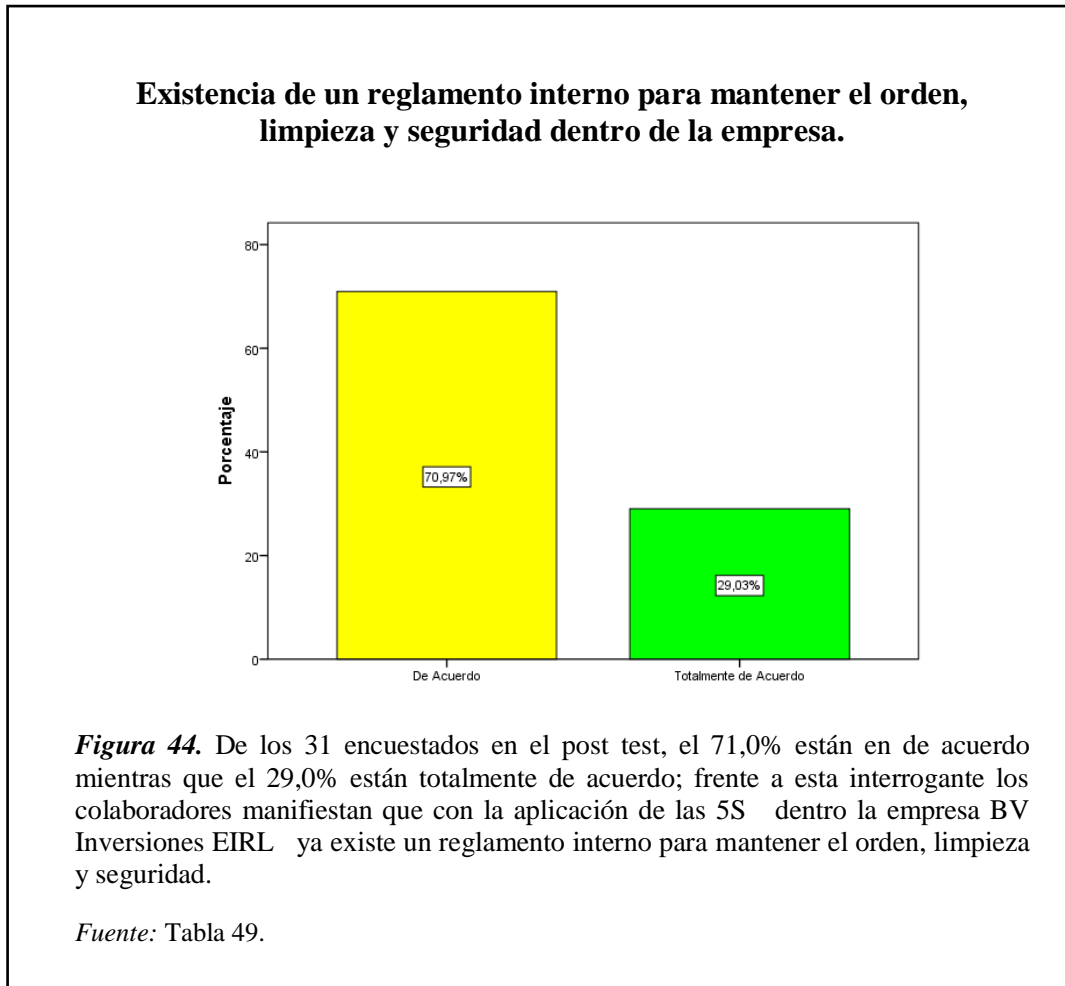


**Tabla 49**

*Existencia de un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	22	71,0
Totalmente de Acuerdo	9	29,0
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



## Variable 2: Productividad

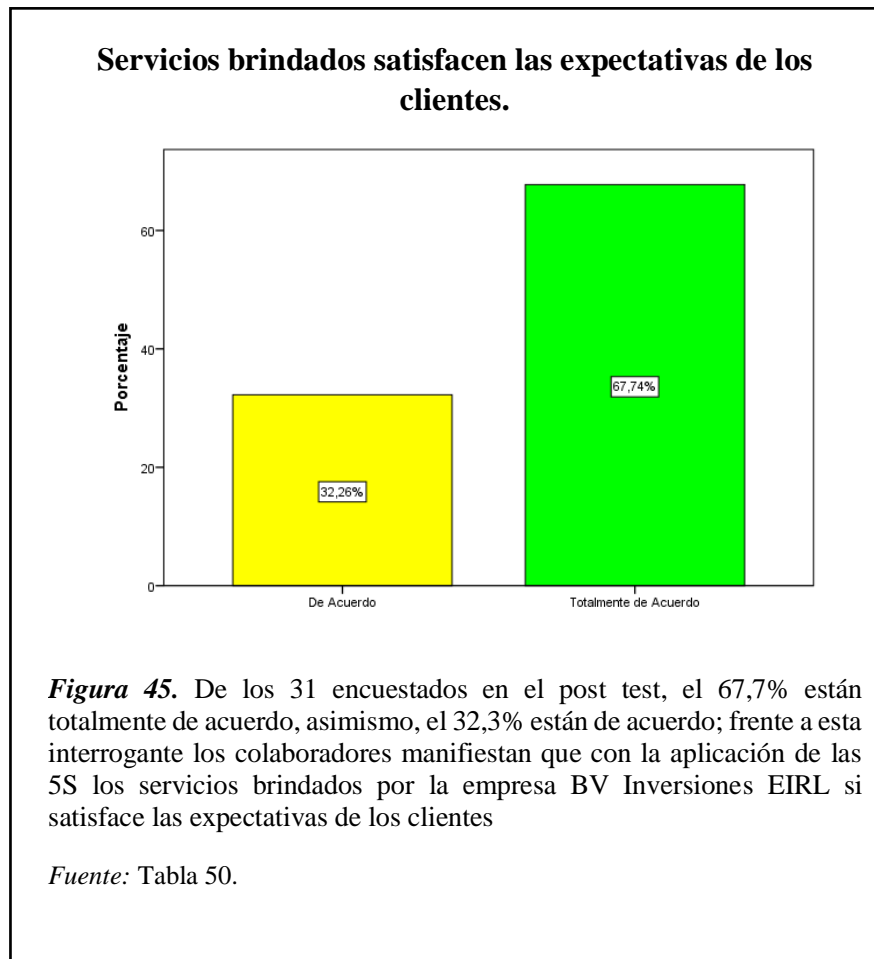
### Dimensión 1: Calidad

**Tabla 50**

*Servicios brindados satisfacen las expectativas de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	10	32,3
Totalmente de Acuerdo	21	67,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

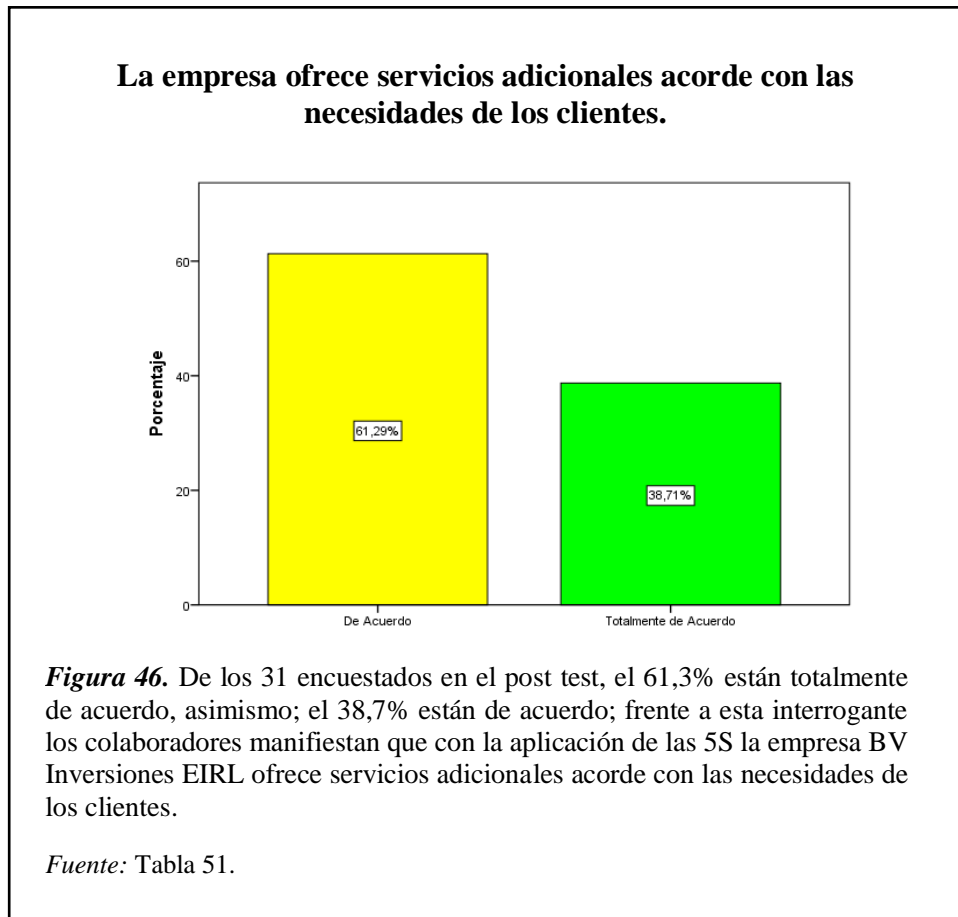


**Tabla 51**

*La empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	19	61,3
Totalmente de Acuerdo	12	38,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



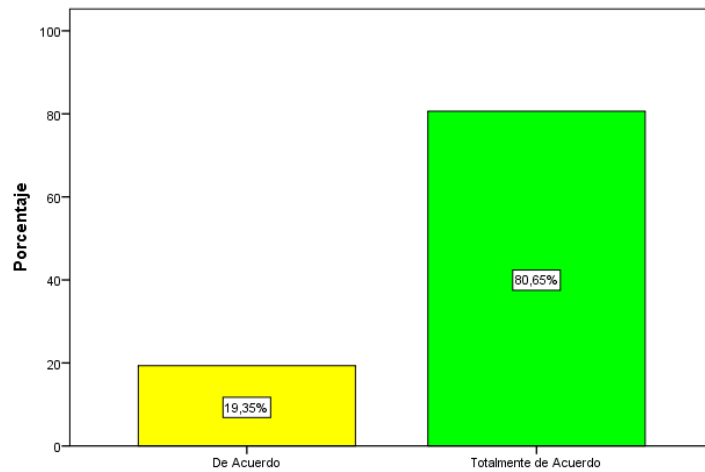
**Tabla 52**

*Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	6	19,4
Totalmente de Acuerdo	25	80,6
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

**Recomendación de los servicios ofrecidos a sus familiares y conocidos.**



**Figura 47.** De los 31 encuestados en el post test, el 80,6% están totalmente de acuerdo, asimismo; el 19,4% están de acuerdo; frente a esta interrogante los colaboradores manifiestan que con la aplicación de las 5S ya están seguros en recomendar los servicios ofrecidos por la empresa BV Inversiones EIRL a sus familiares y conocidos.

Fuente: Tabla 52.

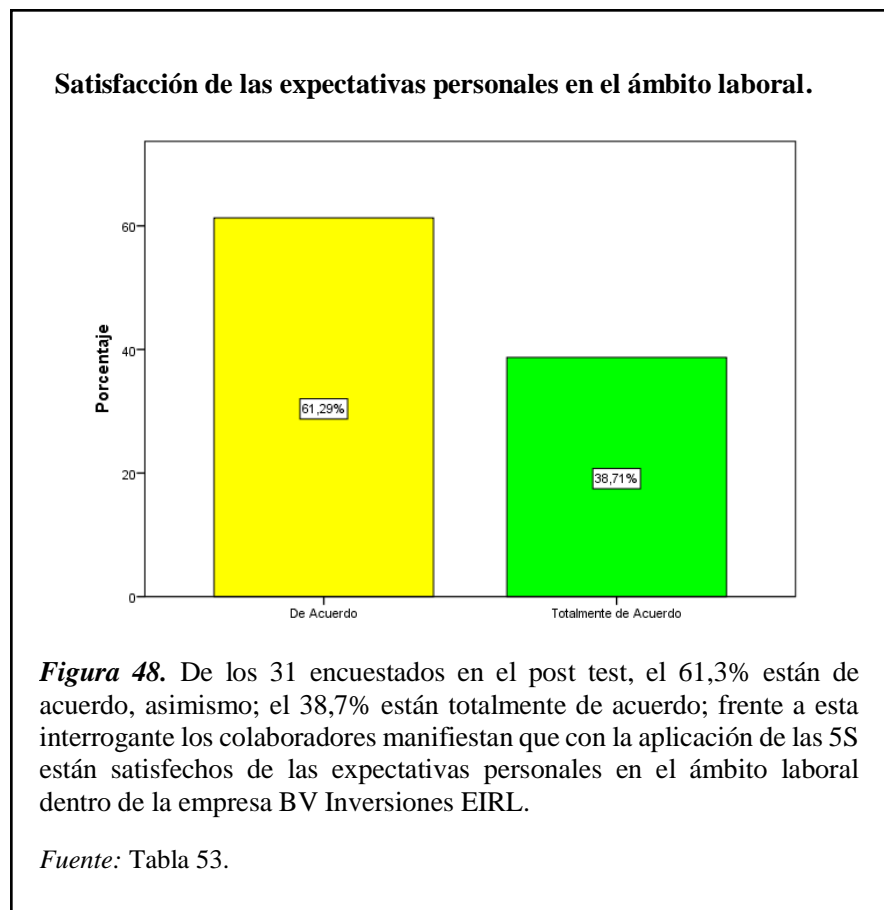


**Tabla 53**

*Satisfacción de las expectativas personales en el ámbito laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	19	61,3
Totalmente de Acuerdo	12	38,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

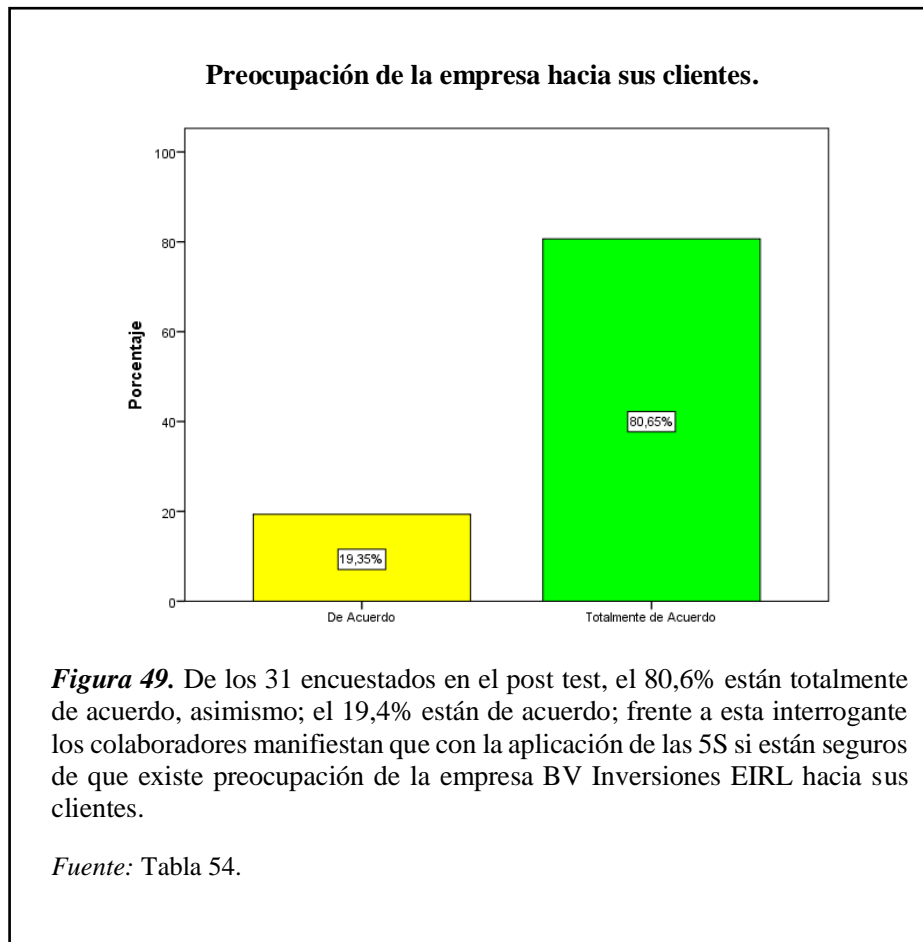


**Tabla 54**

*Preocupación de la empresa hacia sus clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	6	19,4
Totalmente de Acuerdo	25	80,6
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

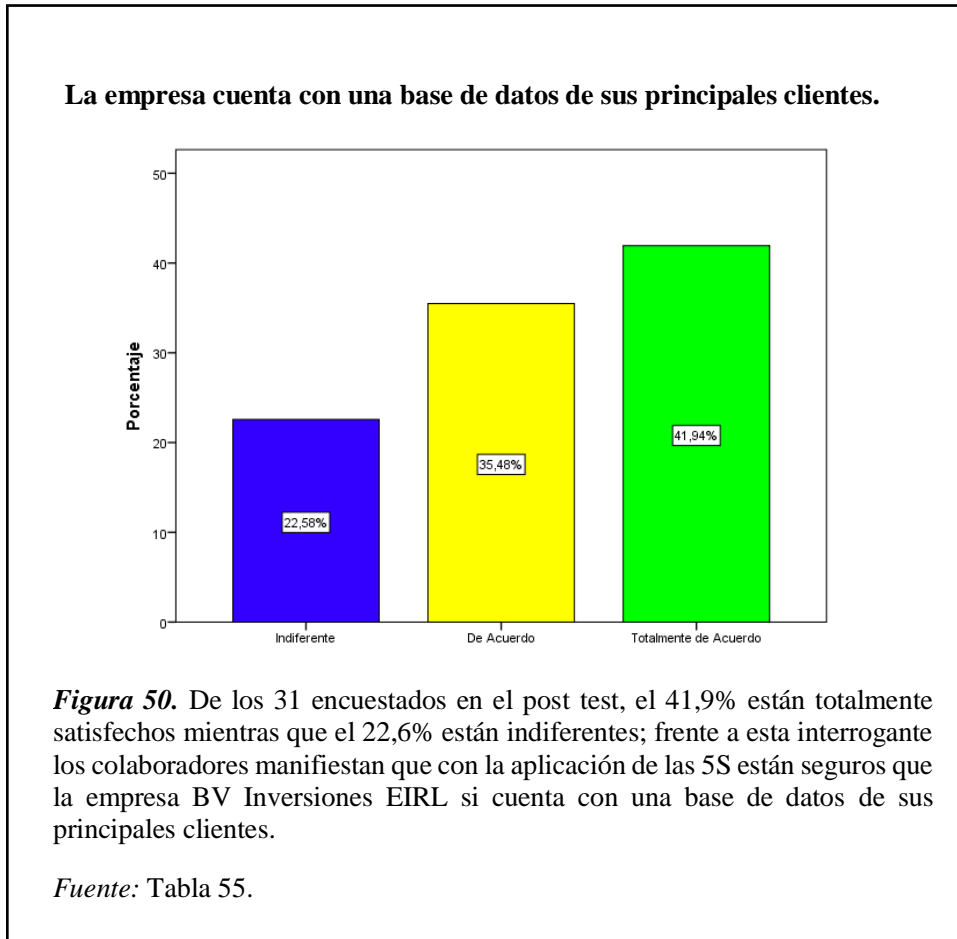


**Tabla 55**

*La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	7	22,6
De Acuerdo	11	35,5
Totalmente de Acuerdo	13	41,9
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



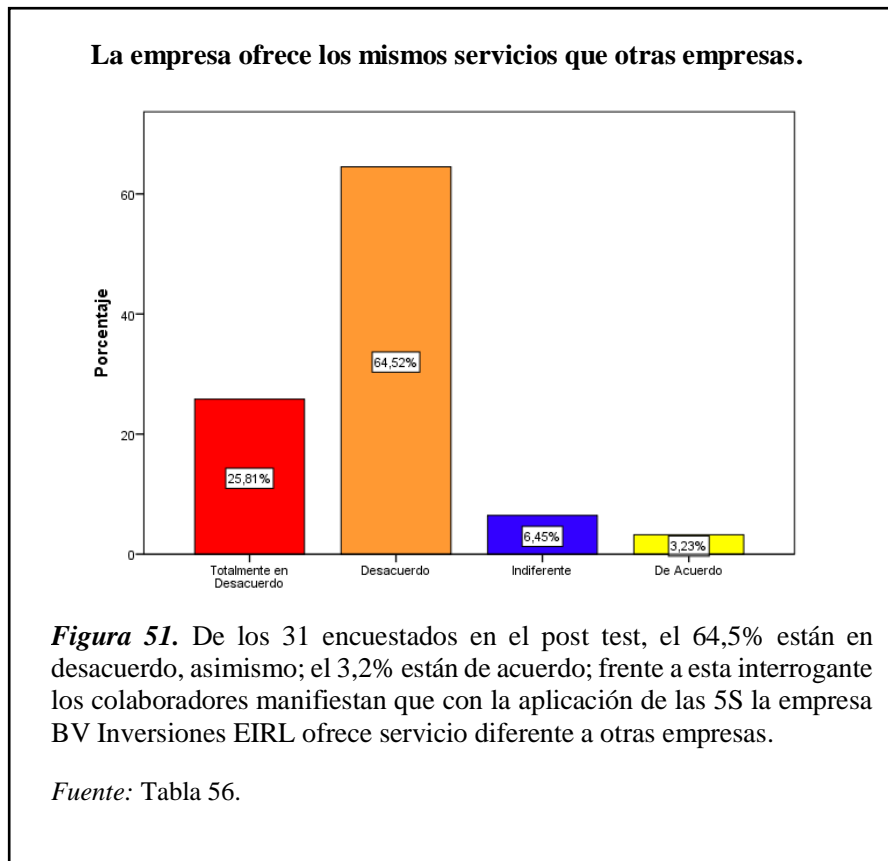
## Dimensión 2: Comparación

**Tabla 56**

*La empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	8	25,8
Desacuerdo	20	64,5
Indiferente	2	6,5
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

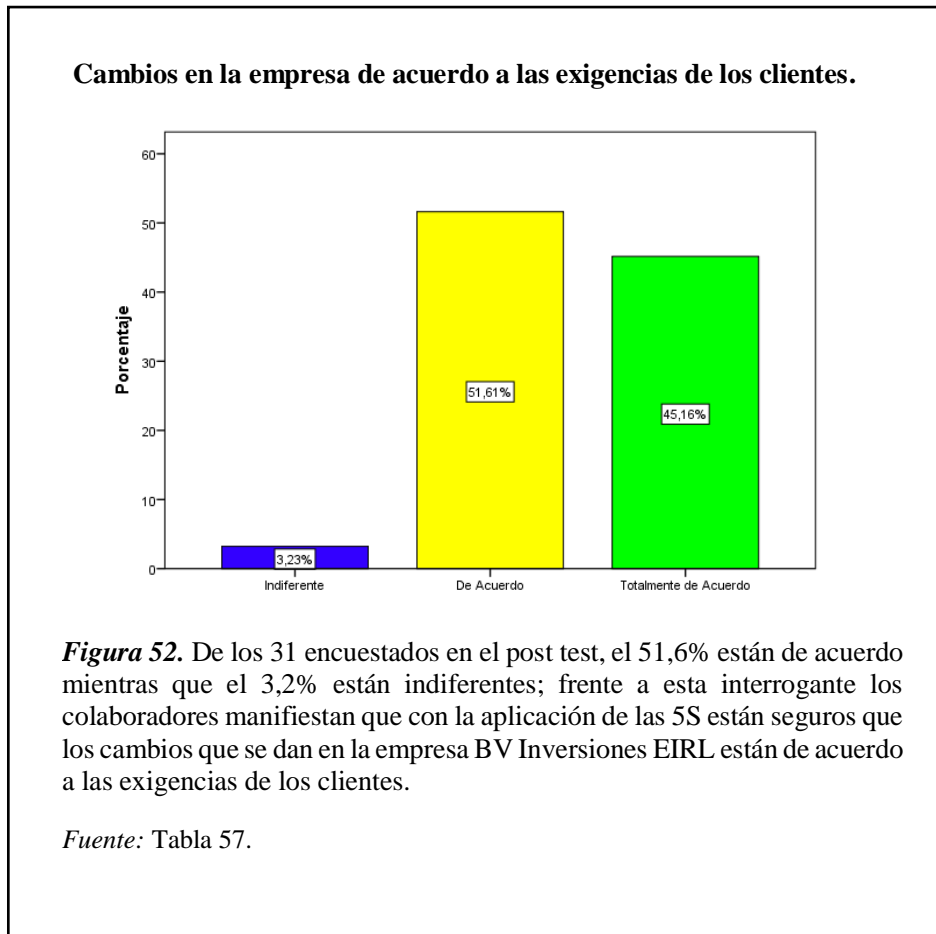


**Tabla 57**

*Cambios en la empresa de acuerdo a las exigencias de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	3,2
De Acuerdo	16	51,6
Totalmente de Acuerdo	14	45,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

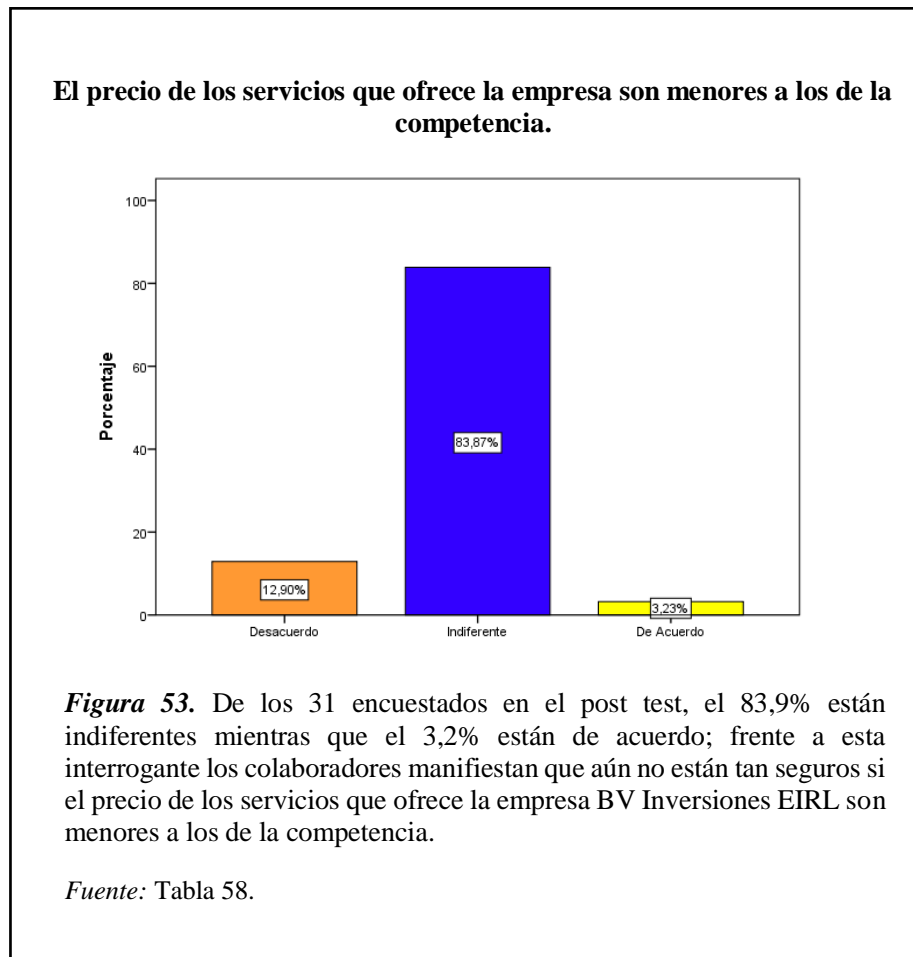


**Tabla 58**

*El precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	12,9
Indiferente	26	83,9
De Acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.

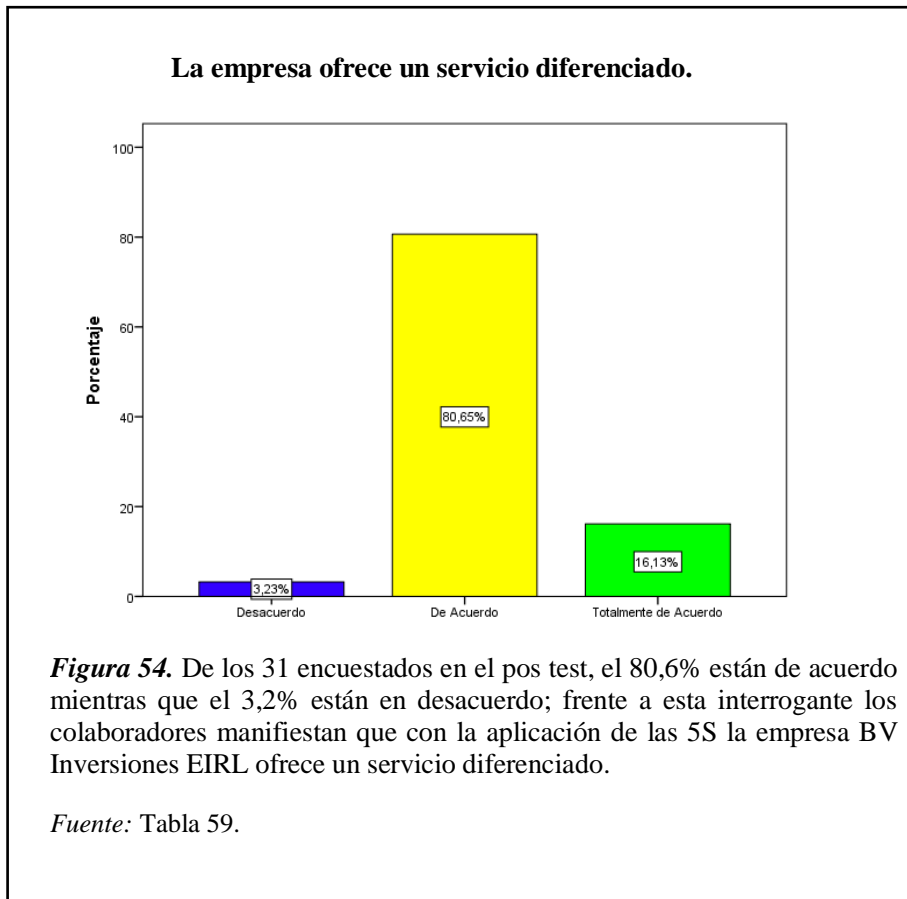


**Tabla 59**

*La empresa ofrece un servicio diferenciado*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3,2
De Acuerdo	25	80,6
Totalmente de Acuerdo	5	16,1
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



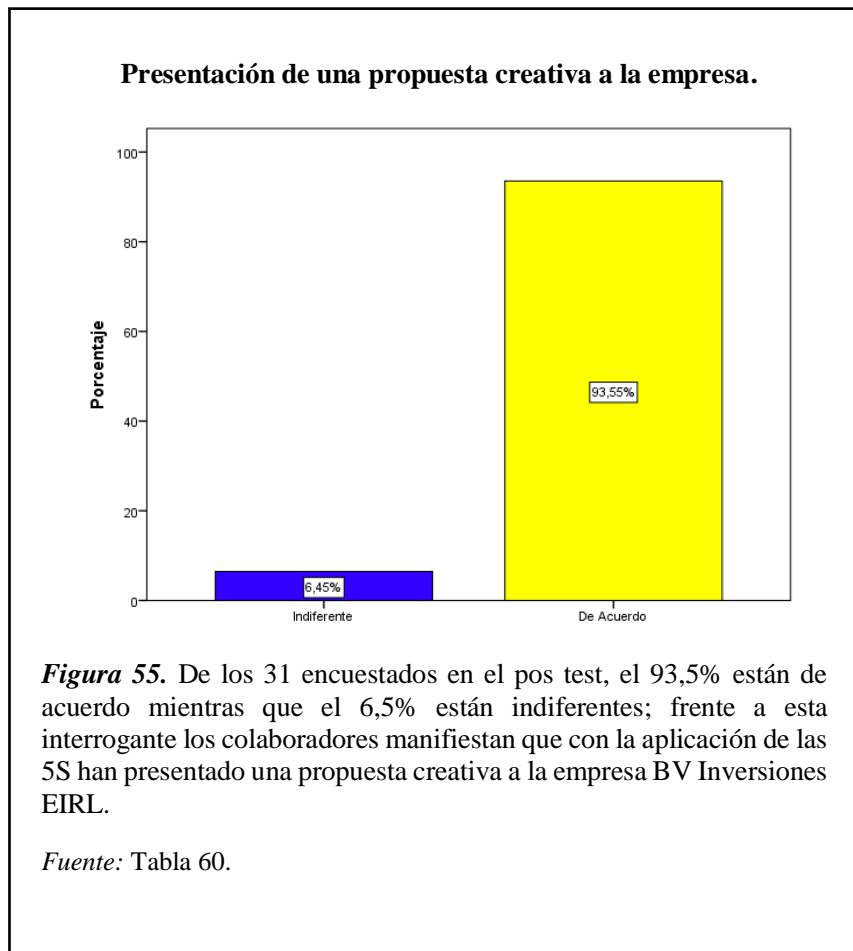
### Dimensión 3: Creatividad

**Tabla 60**

*Presentación de una propuesta creativa a la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	6,5
De Acuerdo	29	93,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



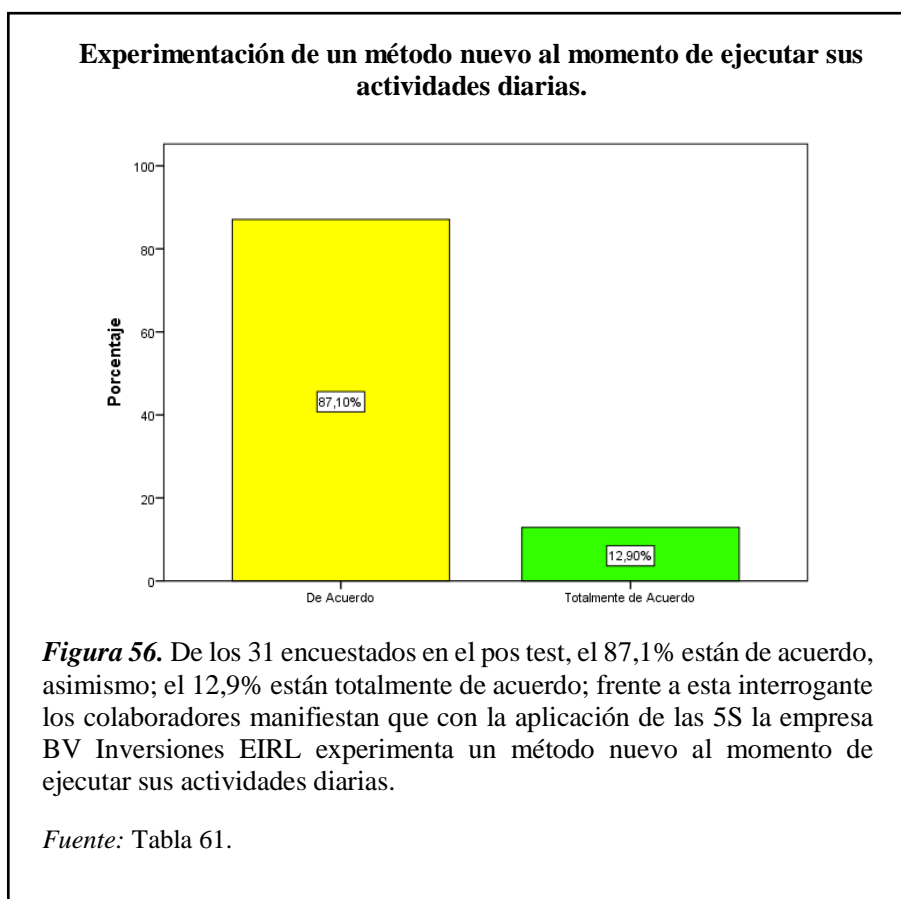


**Tabla 61**

*Experimentación de un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	27	87,1
Totalmente de Acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL Chiclayo 2019.



### **3.2. Discusión de resultados**

El presente Informe de Investigación tuvo como objetivo general, proponer la utilización de la metodología 5S a para contribuir al incremento de la productividad de la empresa BV Inversiones.

En el estudio y análisis de las variables se puede observar que la empresa BV INVERSIONES no utiliza la metodología de las 5S lo cual le conlleva a tener una baja productividad.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para medir las dos variables en la empresa BV Inversiones y luego se validó por 3 expertos de la USS, con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,804.

Existe evidencia suficiente para afirmar la hipótesis planteada: Si se considera la aplicación de la metodología de las 5s se contribuirá al incremento de la productividad en la empresa BV Inversiones.

#### **3.2.1. Discusión de resultados del Pre – test.**

En tabla 9 nos muestra que un 67.7% de los colaboradores están de acuerdo que existe materiales de trabajo innecesarios en la empresa; asimismo en la tabla 10 el 96.8% nos dicen que no existe identificación de los materiales que se pueden reutilizar. Además, el 87,1% manifiesta que no se realiza un inventario para controlar los materiales existentes; ya que el 61,3% indico que no se cuenta con un área encargada del control de existencias (ver tabla 11 y 12) contrastando con Gutiérrez (2010) quien indica que la selección implica que en los espacios de trabajo los empleados deben seleccionar lo que es realmente necesario e identificar lo que no sirve o tiene una dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios laborales.

En la tabla 13 se observa que el 38,7% de los colaboradores indican que la empresa no tiene distribuido adecuadamente sus áreas. Además, el 87,1% manifiestan que en la empresa BV Inversiones EIRL es difícil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización (ver tabla 14). En lo que contrastamos con Gutiérrez (2010) que menciona que la idea es que lo que se ha decidido mantener o conservar en la primera S se organice de tal modo que cada cosa tenga una ubicación clara y, así, esté disponible y accesible para que cualquiera lo pueda usar en el momento que lo disponga.

En la tabla 15 el 96,8% de los colaboradores manifiestan que la no realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario. Asimismo; el 83,9% indican que existen materiales que ya no se utilizan dentro de la empresa (ver tabla 16). Contrastando con Gutiérrez (2010) que menciona que se debe limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad implementando acciones que permitan evitarla, y hacer más seguros los ambientes de trabajo.

En la tabla 17 el 45,2% de los colaboradores indican que en la empresa no existe un manual seguridad e higiene laboral, además en la tabla 18 se observa que el 51,6% manifiestan que no existe interés de la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo. En lo que contrastamos con Gutiérrez (2010) que nos dice que se debe estandarizar el estado de limpieza y organización para lograr tener condiciones óptimas, además se deben desarrollar normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo.

En la tabla 19 se observa que el 61,3% de los colaboradores no conocen de la existencia de un manual de procedimientos y normas. Asimismo, en la tabla 20 el 80,6% manifiestan que la empresa no tiene señalización adecuada de sus áreas; y además el 71,0% indica que en la empresa no existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad (ver tabla 21). Contrastando con Gutiérrez (2010) quien manifiesta que la disciplina significa evitar a toda costa que se rompan los procedimientos ya establecidos, lo que implica el control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismos y por los demás, así como una mejor calidad de vida laboral.

En la tabla 22 el 93,5% de los colaboradores no están seguros si los servicios brindados por la empresa satisfacen las expectativas de los clientes; el 61,3% manifiestan que la empresa no ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes (ver tabla 23); el 96,8% indican que no están seguros en recomendar los servicios ofrecidos por la empresa a sus familiares y conocidos (ver tabla 24); asimismo, el 61,3% respondieron que están de acuerdo están satisfechos de las expectativas personales en el ámbito laboral (ver tabla 25); además el 90,3% manifiestan que no están seguros si existe preocupación de la empresa hacia sus clientes(ver tabla 26); el 96,8% indican que no están seguros si la empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes (ver tabla 27). Contrastando con Carrasco (2014) que indica que la calidad tiene que ver con eliminar la insatisfacción del cliente producto de la no satisfacción de las expectativas. En otras palabras, en la medida

que el producto o servicio hace lo que tiene que hacer, en tiempo y costos convenidos, reducimos los motivos de insatisfacción del cliente.

En la tabla 28 el 90,3% de los colaboradores manifiestan que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas; en la tabla 29 se observa que el 74,2% no están seguros si los cambios que se dan en la empresa están de acuerdo a las exigencias de los clientes; el 83,9% tampoco están seguros si el precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia (ver tabla 30), además en la tabla 31 el 83,9% manifiestan que la empresa no ofrece un servicio diferenciado. Contrastando con Carrasco (2014) quien menciona que la comparación surge de observar lo que está sucediendo en el medio, lo que hacen empresas afines, proveedores, los mismos clientes y otros asociados. La finalidad es aplicar esas buenas ideas en las relaciones con nuestros clientes, Buscando las mejores prácticas acerca de diferentes procesos se conoce como benchmarking.

En la tabla 32 se observa que el 90,3% de los colaboradores manifestaron que no han presentado una propuesta creativa a la empresa y el 90,3% indicaron no experimentan un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias (ver tabla 33). Contrastando con Carrasco (2014) quien menciona que la creatividad consiste en anticiparnos a los requerimientos del cliente y ofrecer un poco más de lo que él espera, aceptando que los beneficios de cualquier innovación son efímeros.

En conclusión, podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe relación entre las variables 5S y productividad; por lo tanto, si se mejora las estrategias de las 5S aumentara la productividad; por ello debemos poner más énfasis en mejorar las estrategias de las 5S.

### **3.2.2. Discusión de resultados del Post - Test**

En tabla 37 nos muestra que con la aplicación de las herramientas 5S el 67,7% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo que existe materiales de trabajo innecesarios en la empresa; asimismo en la tabla 38 el 80,6% manifestaron que existe identificación de los materiales que se pueden reutilizar. Además, el 67,7% indicaron que se realiza un inventario para controlar los materiales existentes; el 74,2% indico existe un área encargada del control de existencias (ver tabla 39 y 40) contrastando con la base teórica de Gutiérrez (2010) quien indica que la selección implica que en los espacios de trabajo los

empleados deben seleccionar lo que es realmente necesario e identificar lo que no sirve o tiene una dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios laborales.

En la tabla 41 se observa que con la aplicación de las herramientas 5S el 58,1% de los colaboradores indicaron que la empresa tiene distribuido adecuadamente sus áreas. Además, el 87,1% manifestaron que en la empresa BV Inversiones EIRL es fácil de encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización (ver tabla 42).

En lo que contrastamos con la base teórica de Gutiérrez (2010) que menciona que la idea es que lo que se ha decidido mantener o conservar en la primera S se organice de tal modo que cada cosa tenga una ubicación clara y, así, esté disponible y accesible para que cualquiera lo pueda usar en el momento que lo disponga.

En la tabla 43 se observa que con la aplicación de las herramientas 5S el 87,1% de los colaboradores manifestaron que se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario. Asimismo; el 83,9% indicaron que dentro de la empresa no existen materiales innecesarios (ver tabla 44). Lo que se contrasta con Gutiérrez (2010) que menciona que se debe limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad implementando acciones que permitan evitarla, y hacer más seguros los ambientes de trabajo.

En la tabla 45 con la aplicación de las herramientas 5S, el 54,8% de los colaboradores indicaron que en la empresa existe un manual seguridad e higiene laboral, además en la tabla 46 se observa que el 51,6% manifestaron que existe interés de la empresa por el orden y la limpieza en el lugar de trabajo. En lo que contrastamos con la base teórica de Gutiérrez (2010) que nos dice que se debe estandarizar el estado de limpieza y organización para lograr tener condiciones óptimas, además se deben desarrollar normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo.

En la tabla 47 se observa que con la aplicación de las herramientas de las 5S; el 64,5% de los colaboradores conocen de la existencia de un manual de procedimientos y normas. Asimismo, en la tabla 48 el 64,5% manifestaron que la empresa tiene señalización adecuada de sus áreas; y además el 71,0% indicaron que en la empresa existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad (ver tabla 49). Contrastando con teoría de Gutiérrez (2010) quien manifiesta que la disciplina significa evitar a toda costa que se rompan los procedimientos ya establecidos, lo que implica el control periódico, visitas

sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismos y por los demás, así como una mejor calidad de vida laboral.

En la tabla 50 el 67,7% de los colaboradores manifestaron la empresa BV Inversiones EIRL si satisface las expectativas de los clientes; el 61,3% indicaron que la empresa ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes (ver tabla 51); el 80,6% indicaron estar seguros en recomendar los servicios ofrecidos por la empresa a sus familiares y conocidos (ver tabla 52); asimismo, el 61,3% respondieron que están satisfechos con las expectativas personales en el ámbito laboral (ver tabla 53); además el 80,6% manifestaron que estar seguros que si existe preocupación de la empresa hacia sus clientes(ver tabla 54); el 41,9% indicaron estar seguros que la empresa si cuenta con una base de datos de sus principales clientes (ver tabla 55). Lo que se contrasta con la teoría de Carrasco (2014) que indica que la calidad tiene que ver con eliminar la insatisfacción del cliente producto de la no satisfacción de las expectativas. En otras palabras, en la medida que el producto o servicio hace lo que tiene que hacer, en tiempo y costos convenidos, reducimos los motivos de insatisfacción del cliente.

En la tabla 56 el 64,5% de los colaboradores manifestaron que la empresa no ofrece los mismos servicios que otras empresas; en la tabla 57 se observó que el 51,6% están seguros que los cambios que se dan en la empresa están de acuerdo a las exigencias de los clientes; el 83,9% indicaron no estar tan seguros si el precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia (ver tabla 58), además en la tabla 59 el 80,6% manifestaron que la empresa ofrece un servicio diferenciado. Lo que se contrasta con la teoría de Carrasco (2014) quien menciona que la comparación surge de observar lo que está sucediendo en el medio, lo que hacen empresas afines, proveedores, los mismos clientes y otros asociados. La finalidad es aplicar esas buenas ideas en las relaciones con nuestros clientes, Buscando las mejores prácticas acerca de diferentes procesos se conoce como benchmarking.

En la tabla 60 se observó que el 93,3% de los colaboradores han presentado una propuesta creativa a la empresa y el 87,1% manifestaron que experimentan un método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias (ver tabla 61); Lo que se contrasta con Carrasco (2014) quien menciona que la creatividad consiste en anticiparnos a los requerimientos del cliente y ofrecer un poco más de lo que él espera, aceptando que los beneficios de cualquier innovación son efímeros.

En conclusión, podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe relación entre las variables 5S y productividad; por lo tanto, si se mejora las estrategias de las 5S aumentara la productividad; por ello debemos poner más énfasis en mejorar las estrategias de las 5S.

### **3.3. Aporte Científico**

#### **“IMPLANTACIÓN DE LAS 5’S”**

##### **Introducción**

En la actualidad, la herramienta de 5 S no son muy reconocidas por las empresas, ya que estas desconocen la importancia que tiene el hacer uso de esta filosofía de trabajo la misma que está basado en la producción esbelta, donde esta forma de trabajar tiene el objetivo de mejorar los procesos que involucran el sistema productivo, así mismo incrementar la productividad, aprovechando de forma adecuada los recursos entre otros; es por ello que mediante un diagnóstico del proceso del área de producción en la empresa BV Inversiones, se pudo determinar problemas en cuanto a la utilización de tiempos innecesarios en actividades innecesarias, desorden en implementos y herramientas de trabajo, desorganización e indisciplina de limpieza por parte del personal, es por ello que las herramientas propuestas de la metodología lean, como son las cinco etapas de las 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke) y medición de la productividad.

##### **Justificación**

Actualmente los desafíos en cada empresa a superar son más complejos por ello se tiene que tener la capacidad para adaptarse a los cambios en su respectivo entorno, por ello las empresas deben estar a la vanguardia y a la vez implementar e innovar en estrategias de manera continua, que impacte en su desarrollo manteniendo una productividad efectiva.

La metodología de las 5’S es una de las herramientas poderosas para mejorar la productividad en una empresa, por ello es necesario que esta metodología se convierta en una ideología de trabajo, con el fin de que la empresa esté en mejora continua y así pueda aumentar su productividad; ya que dicha metodología tiene un bajo costo; asimismo sirve para poder ahorrar recursos, reducir los accidentes en el trabajo, aumentar la motivación de los colaboradores, y a la vez incrementar la productividad en la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

Implantar la herramienta de 5S para contribuir al incremento de la productividad de la empresa BV Inversiones.

### **Objetivos específicos:**

Establecer una selección de materiales de la empresa BV INVERSIONES.

Establecer un orden de los materiales de la empresa BV INVERSIONES.

Establecer la limpieza dentro de la empresa BV INVERSIONES.

Establecer estandarización para mantener los principios del orden, selección y limpieza de la empresa BV INVERSIONES.

Establecer la disciplina para los colaboradores de la empresa BV INVERSIONES.

## **Descripción de propuesta**

### **I. Datos informativos**

**Institución ejecutora:** Empresa BV Inversiones EIRL

**Beneficiarios:** Colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL

**Región:** Lambayeque

**Responsable:** Jefe de área

### **II. Implementación de las 5S**

A continuación, se detallará de qué manera se implementará cada indicador de las herramientas 5S:

#### **a) Selección:**

En este indicador se implementará la tarjeta roja para poder identificar las herramientas y artículos que no son necesarias en las áreas dentro de la empresa BV Inversiones EIRL y luego de su identificación ser descartados y separados para luego ser llevados a un área de zona roja, dicha implementación de dará a conocer a todo el personal de la empresa (Sub jefe, encargado de bodega, jefes operarios, asistente de operarios,



mecánico, lavador, apoyo); para que de esta manera en conjunto de todos ellos se pueda etiquetar los elementos que no son necesarios.

<b>TARJETA ROJA</b>			
<b>Llenado por el personal de área</b>			
<b>(pegar esta parte de la tarjeta en la herramienta o artículo NO necesario)</b>			
<b>Apellidos y nombre :</b>			
<b>Fecha:</b>		<b>Área:</b>	
<b>Descripción del elemento identificado</b>			<b>Cantidad</b>
<b>Apellidos y nombre :</b>			
<b>Fecha:</b>		<b>Área:</b>	
<b>Descripción del elemento identificado</b>			<b>Cantidad</b>
<b>Razón</b>			
<b>(marcar con X)</b>			
<b>Contaminante</b>			
<b>Defectuoso</b>			
<b>Descompuesto</b>			
<b>Desperdicio</b>			
<b>No se necesita</b>			
<b>No se necesita por ahora</b>			
<b>Uso desconocido</b>			
<b>Otro (especificar):</b>			
<b>(Entregar al responsable de área)</b>			
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <b>Firma</b>			

*Figura 56.* Formato de tarjeta roja

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 57.** Zona Roja

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL

Esta zona es un depósito provisional donde se alojarán, los elementos que fueron identificados con la tarjeta roja, para que luego el jefe de la empresa tome la decisión sobre estos elementos si se venderán, donarán, reubicarán, reutilizarán, repararán o se eliminarán.

Asimismo, se implementará un modelo de formato para enlistar los elementos que fueron transportados a la zona roja. Dicha ficha será llenada por el subjefe quien luego informará al jefe de la empresa BV Inversiones EIRL.

**BV Inversiones EIRL**

**Elementos identificados con tarjeta roja.**

N°	Nombre del artículo o herramienta	Cantidad	Razón

**Fecha:**

\_\_\_\_\_  
Firma

**Figura 58.** Modelo de formato para el llenado de elementos identificados con tarjeta roja.

*Fuente:* Elaboración propia

**Ordenar**

Luego de haber clasificado todos los elementos innecesarios y haberlos colocado en una zona roja, se deberá ordenar los que quedaron como necesarios, para así poder localizarlos con facilidad por el personal responsable que utiliza dichos elementos y poder disminuir el tiempo de realizar su trabajo, ya que no perderá mucho tiempo buscando sus herramientas y los encontrará con más facilidad, para ello se realizaran los siguientes pasos:

- Se ubicará todas las herramientas en un lugar accesible y con facilidad de encontrar por todos los operarios.

- Se señalará dichos lugares y a la vez se delinearé la ubicación de cada herramienta con pintura amarilla que la misma empresa lo brindará.

- Asimismo, se implementará un buzón de sugerencia, para que los colaboradores den sus ideas de mejora, sobre la clasificación y orden, dichas sugerencias serán revisadas mínimo una vez al mes.



### **Limpieza:**

La limpieza consiste en eliminar todo el polvo y suciedad del ambiente laborable, tanto del área de trabajo, herramientas, maquinarias, para que así su ambiente este más agradable y sus maquinarias funcionen a la perfección, para ello se implementara un programa de limpieza con el lema “trabaja, ordena, no ensucies” y así de manera concientizar y fomentar la importancia de la limpieza ya que ayudara en el bienestar físico y mental de todos los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL.



cumplir y las cuales no las concretaron, para poder realizarlas al día siguiente y las tres primeras S se mantengan.


Además, se brindará un programa de capacitación a todo el personal de la empresa BV Inversiones EIRL sobre seguridad y salud en el trabajo, con el fin de estar preparados y organizados ante cualquier incidente, accidente y emergencia que pueda ocurrir dentro o fuera de su centro de trabajo, asimismo se implementará un botiquín de emergencias.

**Programa de capacitación.**


**Recomendaciones**

- Las salidas y vías de circulación previstas, deben permanecer libres de obstáculos.
- Los lugares de trabajo, se limpiarán periódicamente y siempre que sea necesario.
- Se eliminarán con rapidez los desperdicios, desechos de sustancias peligrosas y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.


**Consecuencias**




Evita accidentes al caminar



Mala imagen a clientes y proveedores




Tiempo mal invertido en la búsqueda de algo



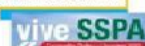
Golpes y caídas por derrame de líquidos

**Orden y Limpieza**



**Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil**

Campana Concurso



**Figura 61.** Programa de capacitación de Orden y Limpieza

Fuente: Elaboración Propia

## Programa de capacitación.

### ¿QUÉ ES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

Es un **derecho fundamental** que tiene como objetivo la **prevención y reducción** de accidentes de trabajo y **enfermedades ocupacionales**.



### FACTORES DE RIESGO



### ¿CÓMO PREVENIR ACCIDENTES LABORALES?

- Procura un **ambiente** limpio y ordenado
- Consigue una **luz adecuada**
- Adopta una correcta **higiene postural** para evitar lesiones
- **Muévete** o camina cada hora
- Mantén **ruidos controlados**, el sonido ambiental debe ser adecuado
- Da **mantenimiento** continuo a máquinas, equipos ó herramientas que se manejen diariamente



**MEJORAMIENTO CONTINUO**

### ¿CÓMO PREVENIR ACCIDENTES LABORALES?



Pasamos casi un tercio de nuestra vida trabajando y el entorno en el que desarrollamos esa parte esencial **NO** debe condicionar nuestra salud futura.



Fomentar una **cultura de prevención** de riesgos en el trabajo busca que se anticipen, reconozcan e identifiquen los peligros y se evalúen los riesgos de trabajo, con el fin de garantizar la **salud y bienestar** de los trabajadores.

**Recuerda que un trabajador sano es un trabajador feliz.**

**Figura 62.** Programa de capacitación Seguridad e Higiene

Fuente: Elaboración Propia

### Disciplina:

En este último indicador consiste en que los colaboradores de la empresa BV Inversiones EIRL conviertan en un hábito sus actividades, utilizando los métodos establecidos, para ello el jefe de la empresa realizara una reunión con todo el personal antes de comenzar sus actividades, para hacerles recordar cuáles son sus deberes respecto a dicha metodología incentivándolos a que tengan día a día su ambiente organizado, ordenado y limpio, asimismo al colaborador por mes que tenga su ambiente como se espera; será reconocido y felicitado por todos en la empresa, poniendo en su ambiente de trabajo una foto de él que diga “Mejor trabajador del mes que trabajo, ordeno y no ensucio” además un bono de efectivo.

**Reconocimiento.**



**Figura 63.** Reconocimiento por su disciplina

*Fuente:* Elaboración propia



## Cronograma de aplicación de la herramienta 5S

**Tabla 62**

*Propuesta de cronograma de actividades*

SUPERVISION	ENCARGADO	OCTUBRE						
		DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
				1	2	3	4	5
	AREA DE ALMACEN	CAPACITACION DE LAS METODOLOGIAS / CAPACITACION ORDEN Y LIMPIEZA						
<b>JEFE O RESPONSABLE DE AREA</b>		6	7	8	9	10	11	12
	AREA MANTENIMIENTO	APLICACIÓN DE PROPUESTA / CAPACITACION MANUAL DE SEGURIDAD						
	AREA DE LAVADO	13	14	15	16	17	18	19
				APLICACIÓN DE PROPUESTA				
	AREA REPARACION	20	21	22	23	24	25	26
				APLICACIÓN DE PROPUESTA				
		27	28		29	30		31
		SUPERVISION FINAL DE LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA 5 S						

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 63**

*Programa de limpieza y orden*

SUPERVISION	ENCARGADO	OCTUBRE							
		DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	
				1	2	3	4	5	
JEFE O RESPONSABLE DE AREA	AREA DE ALMACEN			VERIFICACION DE ORDEN Y LIMPIEZA					
		6	7	8	9	10	11	12	
	AREA MANTENIMIENTO			VERIFICACION DE ORDEN Y LIMPIEZA					
	AREA DE LAVADO	13	14	15	16	17	18	19	
				VERIFICACION DE ORDEN Y LIMPIEZA					
	AREA REPARACION	20	21	22	23	24	25	26	
				VERIFICACION DE ORDEN Y LIMPIEZA					

*Fuente:* Elaboración propia

## Evaluación Costo Beneficio de la Propuesta

### Evaluación del costo de inversión

La evaluación del costo de inversión que se desarrollarían en el sistema de gestión 5S en los siguientes:

**Tabla 64**

*Elementos de tarjetas rojas en el sistema de gestión 5s*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unidad</b>	<b>Total</b>
<b>Cartulina</b>	12	2	S/. 24
<b>Material de tarjetas rojas</b>	4	20	S/. 80
<b>Cartuchos de impresiones</b>	3	50	S/. 150
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 174</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

**Tabla 65**

*Elementos de indicadores*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unidad</b>	<b>Total</b>
<b>Material de señalización de área y rutas</b>	11	3.5	S/. 38.50
<b>Buzón de sugerencia</b>	1	50	S/. 50.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 88.50</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

**Tabla 66***Capacitación al personal en la herramienta 5s*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unidad</b>	<b>Total</b>
<b>Consultor de la herramienta 5S</b>	2	S/.75	S/. 150

*Fuente: Elaboración Propia***Tabla 67***Elementos de limpieza en el sistema de gestión 5s*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unidad</b>	<b>Total</b>
<b>Equipo de limpieza/Guantes</b>	4	30	S/. 120
<b>Escobillón</b>	3	10	S/. 30
<b>Recogedor</b>	2	6	S/. 12
<b>Tacho de Acero</b>	2	20	S/. 40
<b>TOTAL</b>			S/.202

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 68***Evaluación de costos de inversión*

Descripción	Costos
Elementos de tarjetas rojas en el sistema de gestión 5S	S/. 174.00
Elementos de indicadores en el sistema de gestión 5S	S/. 88.50
Consultor de la herramienta 5S	S/. 150.00
Elementos de limpieza en el sistema de gestión 5S	S/. 202.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 614.00</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

En la investigación se diagnosticaron diversos problemas como la existencia de material de trabajo innecesario, la falta de identificación de los materiales a reutilizar, el no contar con un área de control de existencias, el no tener distribuido adecuadamente sus áreas, tener desperdicio de tiempo al encontrar los materiales, no realizar una selección oportuna de los materiales a utilizar diariamente, no contar con un manual de seguridad e higiene laboral, ni mucho menos un manual de procedimientos y normas; para lo cual se implementó las herramientas 5S: clasificación, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina, obteniendo como resultado el incremento de la productividad, el cual se pudo contrastar con la aplicación de un post test.

Se diagnosticó la situación actual con respecto a la productividad, obteniendo como resultado que la empresa no ofrece un servicio adicional de acorde a las necesidades de los clientes, asimismo que el personal no está satisfecho en su ámbito laboral ya que no están seguros si la empresa tiene preocupación por ellos y por sus clientes, además indicaron que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas.

Se diseñaron estrategias basadas en la herramienta 5S como: para clasificación se implementó la tarjeta roja y a la vez se asignó una zona roja para los materiales innecesarios, para ordenar se señalizó los lugares de la ubicación de los materiales y además se implementó un buzón de sugerencias, para limpieza se implementó un programa de limpieza, para estandarizar se implementó charlas minutos antes de terminar su día laborable, y también se implementó un programa de capacitaciones y para disciplina se implementó la realización de una reunión con todo el personal antes de comenzar sus labores diarias, asimismo se implementó premiar al mejor trabajador del mes, lo que contribuyó a incrementar la productividad.

En conclusión, con la implementación de la herramienta 5S en la empresa BV Inversiones EIRL – Chiclayo se incrementó la productividad, lo que se afirmó con la aplicación de un pos-test obteniendo resultados favorables comparado con el pre test.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda sensibilizar a todos los colaboradores, sobre la importancia de la herramienta 5S, y lo importante que es su aporte en la empresa

El jefe encargado de la implementación de las herramientas 5S debe crear un hábito y costumbre de las actividades diarias con todos sus colaboradores

Concretar las funciones para cada colaborador, buscando la participación entre ellos, ya que son los que van a tener la experiencia en la etapa de la implementación.

Incentivar a que todos los colaboradores estén dispuestos a aplicar cambios constantes para mejorar sus rutinas de trabajo, siempre y cuando se haga poco a poco y con sentido común.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amézquitap, M. (2018). *Propuesta de implementación de la metodología 5s en la gestión del restaurante tertulianos, ubicado en la Ciudad de Quetzaltenang. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/02/04/Amezquita-Margarita.pdf>
- Aldavert, J. (2016). *5s Para La Mejora Continua*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=uOAIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=fal](https://books.google.com.pe/books?id=uOAIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=fal)
- Arce, A., y Bobadilla R. (2018). *Toma de decisiones y la productividad laboral en Jcodee S.A.C Lima Los Olivos 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24683/Bobadilla\\_RJ\\_C.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24683/Bobadilla_RJ_C.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Ascasibar, L. (2017). *Plan de implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de materiales remanentes de campo de una consultora ambiental, 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Norbert Wiener: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/528/T061\\_40355658\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/528/T061_40355658_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Añazco, E., & Collachangua, L. (2018). *Estudio de Trabajo para la mejora de la productividad en el proceso del mantenimiento preventivo de equipos biomédicos en la Clínica Javier Prado, San Isidro, 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24471/Collachagua\\_LAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24471/Collachagua_LAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bain, D. (2013). *Productividad (La Solución A Los Problemas De La Empresa)* <https://robertomatuteunah.files.wordpress.com/2013/09/productividad-david-bain-freelibros-org.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Carrasco, J. (2014). *Productividad basada en la gestión de procesos*. Registro de Propiedad Intelectual N° 240.627 ISBN: 978-956-7604-25-8. Principio del formulario. <https://vsip.info/libro-productividad-basada-en-la-gestion-de-procesos-highlight-pdf-free.html>
- Chuqui, M. (2017). *Ventaja competitiva de diferenciación y el posicionamiento de mercado de la corporación textil Espain & Espinoza Chimbote - 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12088/chuqui\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12088/chuqui_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, D. & Gamarra, C. (2018). *Relación Entre Conflictos Laborales Y Productividad En Codijisa S.A.C, tuvo como objetivo determinar la relación entre los conflictos laborales y productividad en el área de ventas de Codijisa S.A.C. – Chiclayo*”. (Tesis de pregrado). Obtenido de Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3793/Fernandez%20Gamonal%20-%20Gamarra%20Quevedo.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Ferrando, S. M. & Granero, C. J. (2008). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia (2a ed.)*. Madrid, España. Obtenido de: <https://revistaasi.com.mx/asi-49696-calidad-total-modelo-efqm-de-excelencia-2a-ed/>
- Gallegos, H. & Torres, L. (2017). *Plan de marketing para aumentar las ventas en la unidad de negocio fiestas infantiles de Chuck e. Cheese´s Arequipa 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica San Pablo: [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15459/1/GALLEGOS\\_HUAMAN\\_MAR\\_MAR.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15459/1/GALLEGOS_HUAMAN_MAR_MAR.pdf)
- Generoso, F. (2018). *Método 5S: Herramienta útil en la seguridad laboral. GRUPO PREVING*. Obtenido de <https://www.preving.com/metodo-5s-herramienta-util-la-seguridad-laboral/>
- García, F. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3215022&query=%20La%20mejora%20de%20la%20productividad%20en%20la%20peque%C3%B1a%20y%20mediana%20empresa>

- Gutiérrez, P. (2010). *Calidad total y productividad (3a. ed.)*. Mexico City: McGraw-Hill Interamericana. Pag 110 – 113. Obtenido de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- González, C., Domingo, R. & Sebastián, M. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia Final del formulario
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total Y Productividad*. Obtenido de: <file:///E:/investgacion/libros/calidad%20total%20y%20productividad.pdf>
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Vasco. España. Obtenido de: <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Huánuco, L., & Rosales, P. (2018). *Impacto de las 5S en la Calidad Microbiológica del Aire del laboratorio de calidad de productos agrobiológicos*. *Industrial Data*, 21(2), 17-24. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15599>
- Hirano, H. (2005). *5 pilares de la fábrica visual: la fuente para la implantación de las 5S*. Madrid, España. Obtenido de: <https://www.casadellibro.com/libro-5-pilares-de-la-fabrica-visual-la-fuente-para-la-implantacion-de-las-5s/9788487022371/596945>
- Izaguirre, J., & Párraga, M. (2017). *Aplicación de las metodologías 8D y AMFE para reducir fallos en una fábrica de Refrigeradoras Industrial*. *Data*, vol. 20, núm. 2, 2017, pp. 61-70. <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/6739/5496>
- Julca, R. & Ramos, E. (2018). *Propuesta de mejora de procesos mediante Lean Manufacturing para incrementar la productividad en una empresa de Chiclayo. (Propuesta de mejora)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: [https://www.researchgate.net/publication/327938478\\_PROPUESTA\\_DE\\_MEJORA\\_DE\\_PROCESOS\\_MEDIANTE\\_LEAN\\_MANUFACTURING\\_PARA\\_INCREMENTAR\\_LA\\_PRODUCTIVIDAD\\_EN\\_UNA\\_EMPRESA\\_DE\\_CHICLAYO](https://www.researchgate.net/publication/327938478_PROPUESTA_DE_MEJORA_DE_PROCESOS_MEDIANTE_LEAN_MANUFACTURING_PARA_INCREMENTAR_LA_PRODUCTIVIDAD_EN_UNA_EMPRESA_DE_CHICLAYO)
- Loor, A. (2017). *Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 "s" en la cocina del restaurante cima real, en Salcedo, Cotopaxi*. Obtenido de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6532/1/PIUAESC023-2017.pdf>

López, J. (2013). *Productividad*. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+que+es+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYq7jX5oLgAhUvVd8KHZ0EAG8Q6wEIKDAA#v=onepage&q=libro%20que%20es%20productividad&f=false>

López, J. (2012). *Productividad*. Obtenido de: [https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Orozco, C. (2016). *Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport. Chiclayo–2015. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2312/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quizhpi V. Y Valdano. M. (2017) tesis titulada “Modelo de gestión de mejora continua 5s aplicado en el departamento de Crédito y cobranzas en la empresa InduautoS.A.” recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25291/1/TESIS%20MARCOS%20Y%20ANDREA%20%28MODELO%20DE%20GESTION%205S%29.pdf>

Parra, K. (2017). “Propuesta De Estrategias Kaizen Para Aumentar La Productividad Del Personal En La Empresa De Servicios Postales Del Perú Filial Chiclayo”.(Tesis de pregrado). Obtenido repositorio Universidad Señor De Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4227/Parra%20Arriola%20%20.pdf?sequence=1HYPERLINK>

Perú 21 artículo recuperado en <https://peru21.pe/especial/labuenavecindad/entorno-laboral/metodo-5s-kaizen-sistema-orden-que-mejorara-tu-empresa-noticia-1994097>

Rosario M. (2017) “Aplicación de la metodología 5’s como herramienta de mejora en el área de producción de la empresa Negociaciones Lanera del norte S.A.C.”. Recuperado en <file:///G:/tesismaestriadd.pdf>

- Sanchez. (Marzo de 2016). Las 5S: el orden frente al caos. *TECNICA INDUSTRIAL*.<http://www.tecnicaindustrial.es/TIFrontal/a-6708-Las-5S--orden-frente-caos.aspx>
- Sonia María Aguilar Rondón. Estrategias Gerenciales de Calidad y Productividad: Dos Opciones para la Gerencia Educativa. *Revista Cientific.* - Artículo Arbitrado - Registro n°:295-14548 - ppi. BA2016000002 - Vol. 2, N° 3 – Febrero-abril 2017 - pág. 325/342 ISSN: 2542-2987
- Sotelo H. y Torres V. (2015) artículo “Sistema de mejora continua en el área de producción de la Empresa Hermopllass.r.ltda. Aplicando la MetodologíaPhva” recuperado en [http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/20131\\_5.pdf](http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/20131_5.pdf)
- Súarez (2017) tesis “Estrategia competitiva para incrementar las ventas de artículos de regalo y decoración de lana de ovino de la asociación de artesanos productores agropecuarios – APAGROP, Lambayeque – 2017” recuperada en <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1461/BC-TES-TMP-296.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tenezaca, F. (2016). *Aplicar las 5 “s” en los talleres de mecánica industrial – automotriz de la “Unidad Educativa Chunchi” en el año 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3272/1/UNACH-FCEHT-M.IND.AT-2016-000016.pdf>
- Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Tinoco Gómez, O., Tinoco Ángeles, F., & Moscoso Huaira, E. (2016). *Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima*. *Industrial Data*, 19(1), 33-37. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i1.12535>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Cuestionario

#### CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BV INVERSIONES IRL - LAMBAYEQUE 2019

La intención del siguiente cuestionario es recolectar la información necesaria y diagnosticar la situación real en la que se encuentra la empresa, para posteriormente elaborar una propuesta. De mejora utilizando la herramienta 5S, a través de la cual se pretende incrementar la producción.

Por favor, exprese su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:

Valoración	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Siglas	TD	D	I	A	TA
Puntuación	1	2	3	4	5

SEXO

M  F

EDAD

18-27  28-37  38-47  48 a más

GRADO DE INSTRUCCIÓN

Nivel Primario  Nivel Secundario

Nivel Técnico  Nivel Superior

N°	INDICADORES	1 TD	2 D	3 I	4 A	5 TA
1	¿Consideras que dentro de la empresa existen materiales de trabajo innecesarios?					
2	¿Se ha realizado la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?					
3	¿Se ha realizado algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?					
4	¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro de la empresa?					
5	¿Considera que el local de la empresa ha distribuido adecuadamente sus áreas?					
6	¿Considera que la mayoría de veces es difícil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para la utilización?					
7	¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?					
8	¿En el local de la empresa existen materiales que ya no se utilizan?					
9	¿Existe un manual seguridad e higiene laboral?					
10	¿Considera que la empresa le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?					
11	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y normas?					
12	¿Considera que el local de la empresa tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?					
13	¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa?					
14	¿Los servicios que ofrece la empresa satisfacen las expectativas de los clientes?					

15	¿La empresa le ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes?					
16	¿Recomendaría los servicios que ofrece la empresa a sus familiares y conocidos?					
17	¿La empresa satisface sus expectativas personales en el ámbito laboral?					
18	¿La empresa se preocupa por sus clientes?					
19	¿La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes?					
20	¿Considera que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas?					
21	¿Se han producido en la empresa cambios de acuerdo a las exigencias de los clientes?					
22	¿Considera que el precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia?					
23	¿Considera que la empresa le ofrece un servicio diferenciado?					
24	¿Ud. ha presentado alguna propuesta creativa a la empresa?					
25	¿Ud. ha experimentado algún método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias?					



## Anexo N°2: Validación por juicios de expertos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Ericka Julissa SuySuy Chambecco
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Mg. Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		8 años
CARGO		D.T.C
HERRAMIENTA 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Burga Burga Moises Jhonatan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<b>GENERAL</b> Aplicar la metodología 5 s para contribuir al incremento de la productividad de la empresa BV INVERSIONES.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> -Diagnosticar la situación actual con respecto a la productividad de la empresa BV INVERSIONES.  -Diseñar las estrategias basadas en la herramienta 5S que contribuyan a incrementar la productividad en la empresa BV INVERSIONES.  -Validar la propuesta con expertos en la utilización de la herramienta de 5 s así como con los integrantes de la empresa.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>I. VARIABLE</b>	
1.- ¿Consideras que dentro de la empresa existen materiales de trabajo innecesarios?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2.- ¿Se ha realizado la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3.- ¿Se ha realizado algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4.- ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro de la empresa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5.- ¿Considera que el local ha distribuido adecuadamente sus áreas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6.- ¿Considera que la mayoría de veces es difícil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7.- ¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8.- ¿En el local de la empresa existen materiales que ya no se utilizan?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9.- ¿Existe un manual seguridad e higiene laboral?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

10.- ¿Considera que la empresa le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11.- ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y normas?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12.- ¿Considera que el local de la empresa tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14.- ¿Los servicios que ofrece la empresa satisfacen las expectativas de los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15.- ¿La empresa le ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16.- ¿Recomendaría los servicios que ofrece la empresa a sus familiares y conocidos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17.- ¿La empresa satisface sus expectativas personales en el ámbito laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18.- ¿La empresa se preocupa por sus clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19.- ¿La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

20.-¿Considera que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
21.-¿Se han producido en la empresa cambios de acuerdo a las exigencias de los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22.-¿Considera que el precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
23.-¿Considera que la empresa le ofrece un servicio diferenciado?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
24.-¿Ud. ha presentado alguna propuesta creativa a la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
25.-¿Ud. ha experimentado algún método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ - EXPERTO  
45361468

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Carla Reyes Reyes</i>
<b>PROFESIÓN</b>		<i>Administración</i>
<b>ESPECIALIDAD</b>		<i>de Gestión Pública</i>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		<i>9 años.</i>
<b>CARGO</b>		<i>Docente.</i>
<b>HERRAMIENTA 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Burga Burga Moises Jhonatan	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar la metodología 5 s para contribuir al incremento de la productividad de la empresa BV INVERSIONES.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> -Diagnosticar la situación actual con respecto a la productividad de la empresa BV INVERSIONES.  -Diseñar las estrategias basadas en la herramienta 5S que contribuyan a incrementar la productividad en la empresa BV INVERSIONES.  -Validar la propuesta con expertos en la utilización de la herramienta de 5 s así como con los integrantes de la empresa.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<b>I. VARIABLE</b>	
1.- ¿Consideras que dentro de la empresa existen materiales de trabajo innecesarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2.- ¿Se ha realizado la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3.- ¿Se ha realizado algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4.- ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5.- ¿Considera que el local ha distribuido adecuadamente sus áreas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6.- ¿Considera que la mayoría de veces es difícil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7.- ¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8.- ¿En el local de la empresa existen materiales que ya no se utilizan?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9.- ¿Existe un	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10.- ¿Considera que la empresa le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

11.- ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y normas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
12.- ¿Considera que el local de la empresa tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
14.- ¿Los servicios que ofrece la empresa satisfacen las expectativas de los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
15.- ¿La empresa le ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
16.- ¿Recomendaría los servicios que ofrece la empresa a sus familiares y conocidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
17.- ¿La empresa satisface sus expectativas personales en el ámbito laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
18.- ¿La empresa se preocupa por sus clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
19.- ¿La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
20.- ¿Considera que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

21.-¿Se han producido en la empresa cambios de acuerdo a las exigencias de los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22.-¿Considera que el precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
23.-¿Considera que la empresa le ofrece un servicio diferenciado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
24.-¿Ud. ha presentado alguna propuesta creativa a la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
25.-¿Ud. ha experimentado algún método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias?	TA( <input type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO  
 17475695



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MIRKO MERINO NÚÑEZ
	<b>PROFESIÓN</b>	ING. ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	PTC
<b>HERRAMIENTA 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Burga Burga Moises Jhonatan	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar la metodología 5 a para contribuir al incremento de la productividad de la empresa BV INVERSIONES.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> -Diagnosticar la situación actual con respecto a la productividad de la empresa BV INVERSIONES.  -Diseñar las estrategias basadas en la herramienta 5S que contribuyan a incrementar la productividad en la empresa BV INVERSIONES.  -Validar la propuesta con expertos en la utilización de la herramienta de 5 s así como con los integrantes de la empresa.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<b>I. VARIABLE</b>	
1.- ¿Consideras que dentro de la empresa existen materiales de trabajo innecesarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2.- ¿Se ha realizado la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3.- ¿Se ha realizado algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4.- ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5.- ¿Considera que el local ha distribuido adecuadamente sus áreas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6.- ¿Considera que la mayoría de veces es difícil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7.- ¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8.- ¿En el local de la empresa existen materiales que ya no se utilizan?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9.- ¿Existe un	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10.- ¿Considera que la empresa le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

11.- ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y normas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
12.- ¿Considera que el local de la empresa tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
14.- ¿Los servicios que ofrece la empresa satisfacen las expectativas de los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
15.- ¿La empresa le ofrece servicios adicionales acorde con las necesidades de los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
16.- ¿Recomendaría los servicios que ofrece la empresa a sus familiares y conocidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
17.- ¿La empresa satisface sus expectativas personales en el ámbito laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
18.- ¿La empresa se preocupa por sus clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
19.- ¿La empresa cuenta con una base de datos de sus principales clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
20.- ¿Considera que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

20.-¿Considera que la empresa ofrece los mismos servicios que otras empresas?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
21.-¿Se han producido en la empresa cambios de acuerdo a las exigencias de los clientes?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22.-¿Considera que el precio de los servicios que ofrece la empresa son menores a los de la competencia?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
23.-¿Considera que la empresa le ofrece un servicio diferenciado?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
24.-¿Ud. ha presentado alguna propuesta creativa a la empresa?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
25.-¿Ud. ha experimentado algún método nuevo al momento de ejecutar sus actividades diarias?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>25</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 J. P. K. N. S. no. 10002  
 JUEZ - EXPERTO

## Anexo N°3: Carta de solicitud para el desarrollo de la investigación en la entidad



*“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

Ciudad Universitaria, Mayo de 2019.

**Ing:**

**WILBER BURGA VITÓN**

Gerente General

**BV INVERSIONES E.I.R.L**

Presente.-

**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestro estudiante del IX Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de **Investigación I** en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

- Burga Burga Moises Jhonatan – DNI: 48322421

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestro alumno no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovar las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## **Anexo N°4: Carta de aceptación para el desarrollo de la investigación**

### **BV INVERSIONES EIRL**

CHICLAYO, 08 de abril del 2019

**ING. WILBER BURGA VITON**

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA**

**ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

PRESENTA:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de su conocimiento que el Sr. MOISES JHONATAN BURGA BURGA identificado con DNI N° 48322421, alumno de la escuela de Administracion de Empresas de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN, ha sido admitido para realizar su **Proyecto de Investigación** en nuestra empresa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

BV INVERSIONES E. I. R. L.  
  
WILBER BURGA VITON  
GERENTE GENERAL

---

## Anexo N°5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología de investigación
<p>¿De qué manera la aplicación de la herramienta 5S permitirá incrementar la productividad de la empresa BV Inversiones EIRL?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Aplicar la metodología 5s para contribuir al incremento de la productividad de la empresa BV Inversiones.</p>			<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicativa-Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Pre experimental</p>
	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a la utilización de las herramientas de 5 s. Diseñar las estrategias basadas en la herramienta 5S que contribuyen a incrementar la productividad en la empresa BV Inversiones.</p>	<p>H1: La aplicación de la Herramienta de 5 S como estrategia incrementa la productividad de la Empresa BV Inversiones EIRL – Chiclayo 2019</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> 5 S</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Productividad</p>	
	<p>Validar la propuesta con expertos en la utilización de la herramienta 5 S así como con los integrantes de la empresa.</p>			

*Fuente:* Elaboración propia

## Anexo N°6: Declaración jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Burga Burga Moises Jhonatan

Apellidos y nombres

48322421

DNI N°

2112815051

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán+

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado  
HERRAMIENTA DE 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN  
LA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Burga Burga Moises Jhonatan

48322421





## Anexo N°7: Formato T1-VR1-USS



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 25 de Enero 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Moises Jhonatan Burga Burga con DNI 48322421

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: HERRAMIENTA DE 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DELA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

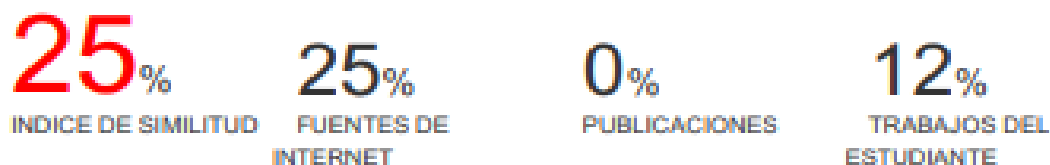
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Burga Burga Moisés Jhonatan	48322421	

## Anexo N°8: Turnitin

### HERRAMIENTA DE 5 S COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BV INVERSIONES EIRL – CHICLAYO 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>idoc.pub</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>dokumen.pub</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Anexo N°9: Resolución de Aprobación del Proyecto de Tesis



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0849-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, MOISES JHOANATAN BURGA BURGA, con su tesis Titulada HERRAMIENTA DE 5 S COMO ESTRATEGUIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA EIRL – CHICLAYO 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de febrero 2021

A handwritten signature in black ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0849-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 15 de julio de 2019

**VISTO:**

El oficio N° 0589-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

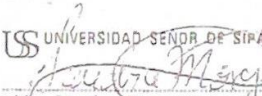
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR**, los proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, del semestre académico 2019-I, a cargo de la docente Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, según cuadro adjunto

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dr. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mory Guarín  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0849-FACEM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	NOMBRE DEL DOCENTE	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LINEA
1	BURGA BURGA MOISES JHONATAN	REYES REYES CARLA ANGÉLICA	HERRAMIENTA DE SS COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BV INVERSIONES ERL - CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENIMIENTO	GESTIÓN EMPRESARIAL, EMPRENIMIENTO Y COMPETITIVIDAD
2	DAZ VELASQUEZ FRANK CARLO	REYES REYES CARLA ANGÉLICA	FACTORES DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS CUENTES DE LA EMPRESA BANCO FALABELLA PERÚ S.A. - CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENIMIENTO	GESTIÓN EMPRESARIAL, EMPRENIMIENTO Y COMPETITIVIDAD

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

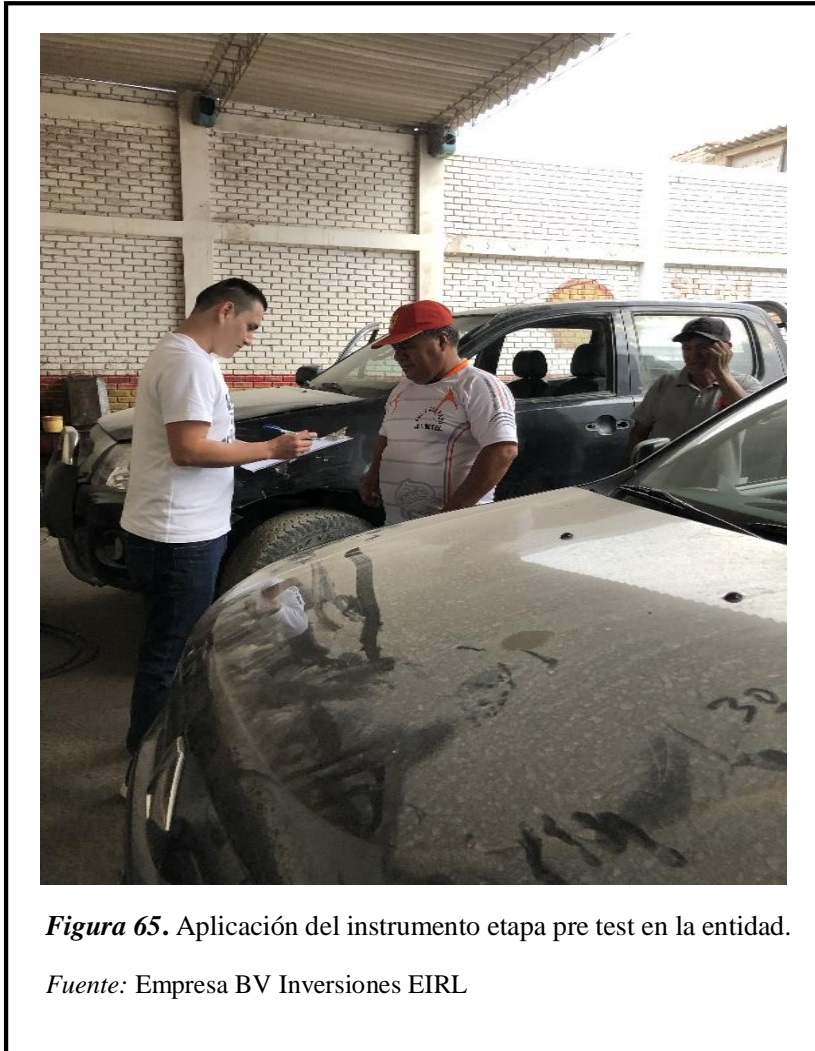
**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**Anexos N°10: Fotos**



***Figura 65.*** Aplicación del instrumento etapa pre test en la entidad.

***Fuente:*** Empresa BV Inversiones EIRL



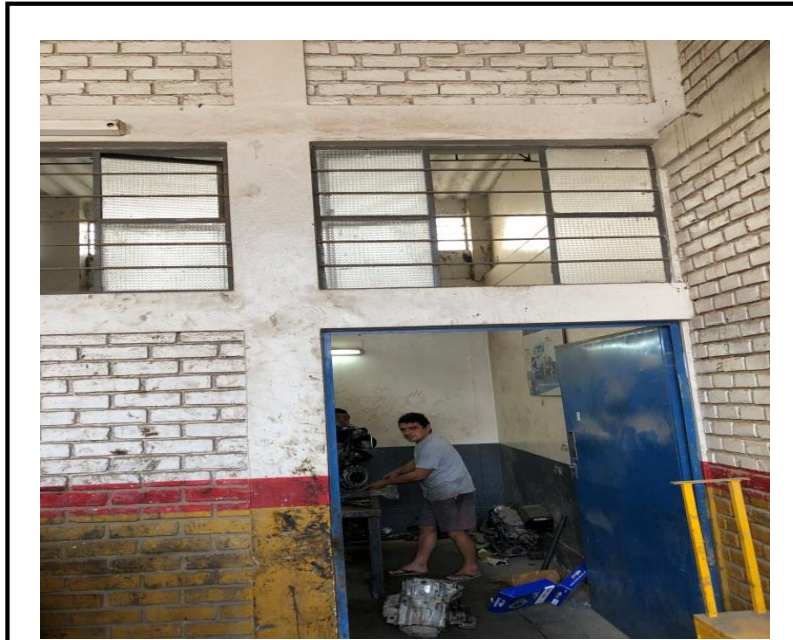
**Figura 66.** Aplicación del instrumento etapa pre test en la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL



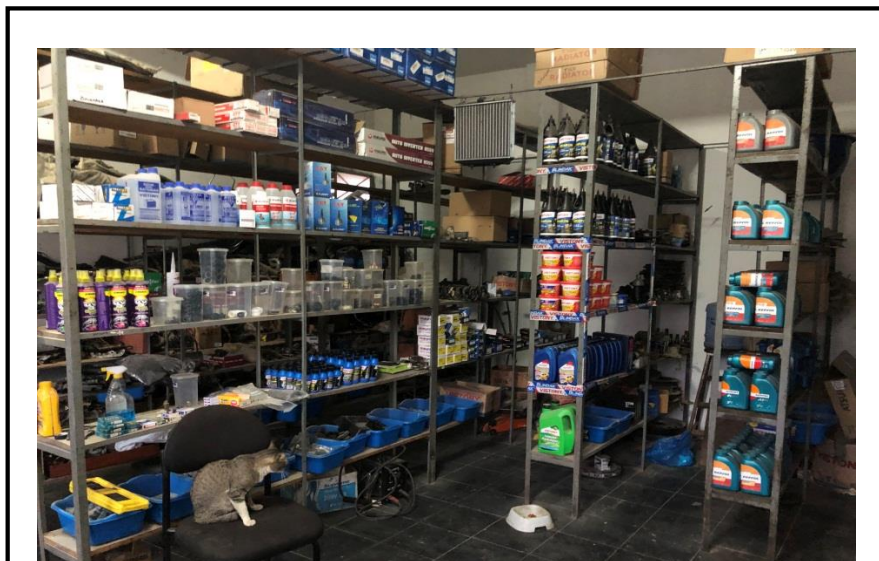
**Figura 67.** Ambiente de trabajo etapa pre test en la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL



**Figura 68.** Aplicación de la propuesta en la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL



**Figura 69.** Aplicación de la propuesta en la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL





**Figura 70.** Aplicación de la propuesta en la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL



**Figura 71.** Aplicación del instrumento etapa post test en la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL



**Figura 72.** Aplicación del instrumento etapa post test la entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL



**Figura 73.** Aplicación del instrumento etapa post test a entidad.

*Fuente:* Empresa BV Inversiones EIRL

BV Inversiones EIRL  
PROGRAMA DE LIMPIEZA  
"TRABAJA, ORDENA, NO ENSUCIES"

Nº	AREA	ACTIVIDAD	RESPONZABLE	FECUENCIA	OBSERVACIONES
A	Almuerzo	limpieza/orden	Roberto Casas L.	Diarro	✓
B	Mantenimiento	limpieza/orden	Jess Claudio E.	Diarro	✓
C	Mantenimiento	limpieza/orden	Juan Espinoza	Diarro	✓
D	Mantenimiento	limpieza/orden	Victor Blanes B.	Diarro	✓

BV INVERSIONES E.I.R.L.  
WILBER BURGA VITON  
GERENTE GENERAL

Figura 74. Documento de trabajo en la entidad.  
Fuente: Empresa BV Inversiones EIRL

Formato de tarjeta roja *2000 11*

**TARJETA ROJA**  
I llenado por el personal de área  
(pegar esta parte de la tarjeta en la herramienta o artículo NO necesario)

Apellidos y nombre: *Abala Luis*  
Fecha: \_\_\_\_\_ Área: *Mantenimiento*

Descripción del elemento identificado

Descripción del elemento identificado	Cantidad
<i>plástico embudo</i>	<i>8</i>
<i>cañón</i>	<i>1</i>
<i>plástico 1.800</i>	<i>1</i>

Apellidos y nombre: *Abala Luis*  
Fecha: \_\_\_\_\_ Área: *Mantenimiento*

Descripción del elemento identificado

Descripción del elemento identificado	Cantidad
<i>Apuntes auto parte</i>	<i>1</i>
<i>cañón negro</i>	<i>1</i>
<i>Desperdicio grasa</i>	<i>1</i>

**Razón** (marcar con X)

Contaminante	<input type="checkbox"/>
Defectuoso	<input checked="" type="checkbox"/>
Descompuesto	<input type="checkbox"/>
Desperdicio	<input checked="" type="checkbox"/>
No se necesita	<input type="checkbox"/>
No se necesita por ahora	<input type="checkbox"/>
Uso desconocido	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro (especificar):	

(entregar al responsable de área)

*Luis Abala*  
Firma

BV INVERSIONES E.I.R.L.  
WILBER BURGA VITON  
GERENTE GENERAL

Figura 74. Documento de trabajo en la entidad.  
Fuente: Empresa BV Inversiones EIRL