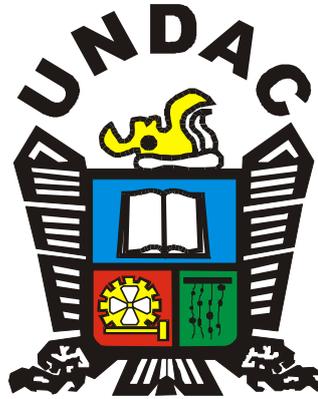


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Análisis de la Metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza

S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Miriam DIEGO CONDOR

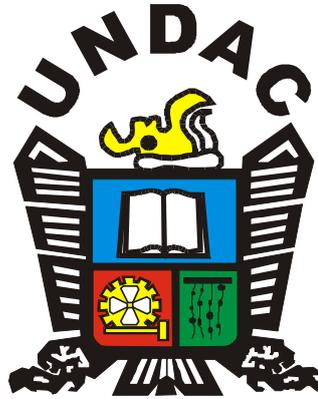
Bach. Victor Luis VEGA BASILIO

Asesora:

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Análisis de la Metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza

S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 034-2023-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Miriam DIEGO CONDOR - Victor Luis VEGA BASILIO

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Análisis de la Metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022

Asesor:

Mag. Gina Necell MENDIOLAZA CORNEJO

Índice de Similitud: **13%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 12 de Setiembre de 2023.



Firmado digitalmente por:
CARDENAS SINCHE,Jose
Antonio FAU 20154065046 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/09/2023 09:27:26-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

C.c.
Arch.

DEDICATORIA

A Dios, por darme sabiduría, a mi Padre Santiago, que desde el cielo guía mi camino y a mi Madre Teololinda por mostrarme el camino de superación día a día; asimismo a mis docentes por compartirme sus conocimientos cada año de mi carrera profesional.

Miriam

Nuestra tesis la dedico a Dios por darme la sabiduría necesaria y a mis padres Victor y Silveria por el sacrificio, esfuerzo y apoyo indispensable que siempre me han dado para salir adelante y asimismo a mis docentes Universitarios por infundirme conocimientos.

Victor Luis

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a Dios por acompañarnos en toda la etapa de nuestra formación universitaria brindándonos salud, sabiduría y fortaleza que nos permitió superar cada obstáculo.

También extendemos nuestro agradecimiento a los responsables de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, por su buena disposición para facilitarnos la información.

Nuestro especial agradecimiento a los señores docentes de la Escuela de Formación de Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por brindarnos sus sabias enseñanzas y forjarnos profesionalmente.

Miriam – Víctor Luis

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue identificar las características de la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022. La metodología empleada es de tipo cualitativo, con nivel descriptivo debido a que no se manipularon las variables, presentando el diseño no experimental, con una población y muestra de 28 trabajadores. Llegando a la conclusión: los trabajadores en forma mayoritaria en un 86% tienen habilidades en seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y en disciplina permitiendo incrementar la productividad en las áreas de trabajo. En cuanto a la etapa de seleccionar los trabajadores mayoritariamente en un 79% tienen habilidades para ubicar sus herramientas, distribuir adecuadamente su área de trabajo, clasificar las herramientas, los materiales y equipo de trabajo, además distinguen lo necesario e innecesario en su puesto de trabajo. En relación a la etapa organizar los trabajadores en un 72% tienen habilidades en ordenar su área de trabajo, facilidad para encontrar las herramientas, ordenan sus materiales y equipos de trabajo, como también consideran que es adecuado el lugar para las herramientas y así mismo, es razonable la dotación de las herramientas. En la etapa de limpiar, los trabajadores en un 77% presentan habilidades para tener un lugar de trabajo limpio, separar los residuos y existe el mantenimiento de los equipos en forma periódica y son de calidad. En la etapa de estandarizar los trabajadores en un 79% tienen habilidades, para ejecutar la limpieza de equipos, los lugares de trabajo, así mismo la señalización y delimitación presentan mejores lugares de trabajo, permite tener un orden de los equipos y herramientas, igualmente. Finalmente, en la etapa de disciplina, los trabajadores en un 75% tienen respeto entre los trabajadores, cumplen los horarios de trabajo, es razonable la capacitación y se cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Palabras clave: metodología de la 5S, seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y disciplina.

Miriam – Víctor Luis

ABSTRACT

The general objective of the research was to identify the characteristics of the 5S methodology in Servicios Integrados de Limpieza S.A. Pasco Zonal Unit - 2022. The methodology used is qualitative, with a descriptive level because the variables were not manipulated, presenting the non-experimental design, with a population and sample of 28 workers. Coming to the conclusion: the majority of workers in 86% have skills in selecting, organizing, cleaning, standardizing and discipline, allowing to increase productivity in work areas. Regarding the stage of selecting the workers, 79% of the majority have the skills to locate their tools, properly distribute their work area, classify the tools, materials and work equipment, in addition to distinguishing what is necessary and unnecessary in their workplace. . In relation to the organizing stage, 72% of the workers have skills in ordering their work area, it is easy to find the tools, they order their materials and work equipment, as they also consider that the place for the tools is adequate and likewise, the endowment of the tools is reasonable. In the cleaning stage, 77% of the workers have skills to have a clean workplace, separate waste and maintain equipment on a regular basis and are of quality. In the stage of standardizing the workers, 79% have skills to carry out the cleaning of equipment, workplaces, likewise the signaling and delimitation present better workplaces, it allows to have an order of equipment and tools, equally. Finally, in the discipline stage, 75% of workers have respect among workers, comply with work schedules, training is reasonable, and occupational health and safety standards are met.

Keywords: 5S methodology, select, organize, clean, standardize and discipline.

Miriam – Víctor Luis

INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen como fin obtener rentabilidad para ello ejecutan un conjunto de actividades, la gerencia interactúa con los trabajadores dando a conocer los objetivos, metas a alcanzar. Así mismo la empresa para permanecer en el mercado motiva a los trabajadores conforme a los estilos de liderazgo que promueven, sin embargo, es el cliente que define de que organizar proveerse de bienes o de servicios.

Los trabajadores se convierten en actores directos para contar con productos o servicios de calidad mediante sus habilidades desarrollan actividades o tareas que permiten que los empresarios cuenten con utilidades.

En gran medida la calidad es percibida por el cliente y esta es ejecutada por los trabajadores. Para ofrecer calidad los colaboradores desarrollan un conjunto de tareas, una de las herramientas es la metodología 5S que consiste en detectar anomalías en el puesto de trabajo, seguidamente ordenando y limpiando el ambiente de trabajo con el compromiso y dedicación del conjunto de personas que conforman la organización.

Para lograr los objetivos propuestos en la investigación, el estudio lo dividimos en capítulos, presentados de la manera siguiente:

En el capítulo I se aborda sobre el problema de investigación, comprendiendo el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, la formulación de problemas y objetivos, seguidamente la justificación de la investigación, finalizando con las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, presentamos los antecedentes de estudio, se hace una búsqueda de la información en relación a las bases teóricas científicas, seguidamente establecemos los términos de referencia, también abordamos el enfoque filosófico – epistémico, se identifica la variable de estudio, y se hace una definición de la operacionalización de variables e indicadores.

En el capítulo III consideramos la metodología y técnicas de la investigación, presentamos el tipo de investigación, nivel y las características del estudio, considera el diseño de la investigación, así mismo, el procedimiento de muestreo, las técnicas e

instrumentos de recolección de datos, como también la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos, se señala las técnicas de procesamiento de datos, comprende el tratamiento estadístico y la orientación ética.

En el capítulo IV consideramos los resultados y discusión, presentamos el análisis e interpretación de los resultados, y luego realizamos la discusión de resultados.

En la parte final ofrecemos las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y los respectivos anexos.

Miriam – Víctor Luis

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Formulación de objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Justificación de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	6
2.2. Bases teóricas científicas.....	8
2.3. Definición de términos básicos	16
2.4. Enfoque filosófico – epistémico.....	16

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	19
3.2. Nivel de investigación	19
3.3. Características de la investigación.....	19
3.4. Método de investigación	19
3.5. Diseño de investigación	20
3.6. Procedimiento de muestreo	20
3.6.1. Población de la investigación	20
3.6.2. Muestra de la investigación	20
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	20
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	22
3.9. Orientación ética.....	22

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	23
4.2. Discusión de resultados.....	30

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Significado y descripción de las 5S	10
Tabla 2	Metodología 5S (Agrupada)	24
Tabla 3	SEIRI- Seleccionar (Agrupada)	25
Tabla 4	SEITON - organizar (Agrupada)	26
Tabla 5	SEISO - Limpiar (Agrupada).....	27
Tabla 6	SEIKETSU - Estandarizar (Agrupada).....	28
Tabla 7	SHITSUKE - Disciplina (Agrupada)	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Metodología 5S (Agrupada)	24
Gráfico 2	SEIRI- Seleccionar (Agrupada)	25
Gráfico 3	SEITON - organizar (Agrupada)	26
Gráfico 4	SEISO - Limpiar (Agrupada).....	27
Gráfico 5	SEIKETSU - Estandarizar (Agrupada).....	28
Gráfico 6	SHITSUKE - Disciplina (Agrupada)	29

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Servicios Integrados de Limpieza S.A., Unidad Zonal Pasco, brinda los servicios de limpieza, mantenimiento y servicios complementarios. Su número de RUC 20100362598, iniciando sus operaciones el año 1987, presenta como dirección fiscal Calle Los Negocios Nro 336 Urb. Limatambo Lima, distrito de Surquillo, siendo el Gerente General Toledo Arbaiza Percy Fernando. En Cerro de Pasco se ubica en Jr. Buenos Aires s/n Distrito de Simón Bolívar.

Siendo fundado Servicios Integrados de Limpieza S.A. en el año 1987, resaltan los siguientes logros: la homologación de los servicios en Lima; en el año 2003 obtienen la certificación ISO 9001 en Gestión de Calidad para el servicio de limpieza; así mismo, en el año 2012, implementan la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; también resaltamos que en el año 2015 obtienen la licencia de uso de marca Perú (Servicios integrados de Limpieza S.A. [SILSA], 2020).

Brinda servicios tanto al sector público como privado destacando entre ellos a: Essalud, Importaciones Hiraoka, La Contraloría General de la República, Osiptel, Universidad Ricardo Palma, Clínica San Felipe (SILSA, 2020).

Su visión “Ser la empresa líder en servicios de limpieza, higiene hospitalaria y mantenimiento a nivel nacional”, en tanto su misión “Brindar a nuestros clientes servicios de manera oportuna responsable y eficiente” (SILSA, 2020).

Servicios Integrados de Limpieza S.A., se encuentra dentro de la categoría de intermediación laboral¹, cuenta con personal con conocimientos en servicios integrales, la misma que es certificado por el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. Sus trabajadores se encuentran comprendidos en el régimen laboral del Decreto Legislativo 728, Ley de productividad y Competitividad Laboral (SILSA, 2020).

En cuanto a reclutamiento y selección de personal, se contrata sin tener en consideración los requisitos mínimos, generando malestar entre los trabajadores, otro aspecto se aprecia en cuanto a las condiciones de trabajo, refiriéndose al área de trabajo y el confort laboral, estos aspectos observados nos permiten realizar el trabajo de investigación.

Un problema elemental en las áreas de trabajo es la dificultad para encontrar el material, las herramientas, generando obstáculos, a su vez pérdida de tiempo, estos aspectos afectan a la competitividad.

Tenemos en cuenta que las condiciones de trabajo como clasificar, el orden y la limpieza son parte importante para desarrollar adecuadamente la labor, consideramos de importancia mejorar el ambiente de trabajo, la misma que impulsa una nueva cultura.

En este contexto desarrollamos la investigación sobre Análisis de la Metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco.

¹ La intermediación laboral es un tipo de servicio mediante la cual una empresa provee personal a otra sea esta pública o privada, en actividades temporales, ocasional o complementarias vinculadas a la actividad principal de la organización.

1.2. Delimitación de la investigación

Para marcar con claridad la investigación es importante realizar una delimitación, conforme al problema, establecemos los siguientes:

Delimitación temporal

El trabajo de investigación comprende a los meses de enero a junio del año 2022.

Delimitación espacial

La investigación se realizó en el ámbito de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. (SILSA), Unidad Zonal Pasco, ubicada en Jr. Buenos Aires s/n Distrito de Simón Bolívar.

Delimitación social

El grupo social de estudio abarcó a los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. (SILSA), Unidad Zonal Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuáles son las características de la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuáles son las características de la etapa seleccionar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?
- b. ¿Cuáles son las características de la etapa organizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?
- c. ¿Cuáles son las características de la etapa limpiar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?
- d. ¿Cuáles son las características de la etapa estandarizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?
- e. ¿Cuáles son las características de la etapa disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar las características de la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Analizar las características de la etapa seleccionar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.
- b. Describir las características de la etapa organizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.
- c. Señalar las características de la etapa limpiar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.
- d. Evaluar las características de la etapa estandarizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.
- e. Identificar las características de la etapa disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.

1.5. Justificación de la investigación

En la actualidad las empresas intermediadoras como Servicios Integrados de Limpieza S.A. (SILSA) Unidad Zonal Pasco, están tomando protagonismo debido a la oportunidad laboral que brindan, destacando la especialización en los servicios que brindan.

En las empresas de intermediación laboral, se externalizan los servicios, por un lado, la flexibilización del mercado laboral, en donde las empresas buscan ser cada vez más competitivas para ello se sacrifica los derechos de los trabajadores.

La competitividad es una herramienta vital en el crecimiento de la empresa peruana, para obtener rentabilidad las empresas deben ser capaces de competir en el mercado y para ello es fundamental utilizar los elementos de la administración como la metodología 5S.

1.6. Limitaciones de la investigación

Consideramos haber superado los obstáculos para obtener la información, sobre para la aplicación del cuestionario de investigación y obtener sus respuestas de cada ítem.

Sin embargo, la investigación abarca a la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. en su Unidad Zonal Pasco, en los aspectos de análisis de la metodología 5S con la finalidad de identificar las características.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Ponce (2021) en su tesis titulado “Evaluación de la eficacia de la metodología de las 5s en el cumplimiento de prácticas ecoeficientes en las Unidades de Posgrado de la Universidad de Huánuco”. Presento como objetivo: Evaluar la eficacia de la metodología de las 5S luego de su implementación en el cumplimiento prácticas ecoeficientes en las unidades de posgrado de la Universidad de Huánuco. En el marco metodológico: considera una investigación de tipo cuantitativo, con un diseño intervención, prospectivo, longitudinal y analítico. En la investigación se concluye: la implementación de la metodología 5S es eficaz para mejorar el cumplimiento de las prácticas ecoeficientes en las unidades de posgrado de la Universidad.

Borja & Jiménez (2021) en su tesis “Implementación del método de las 5’S para mejorar la productividad en la Empresa Kadmiel C&G S.A.C. Concepción 2018”. Propone como objetivo: Implementar el método de las 5’S para mejorar la productividad en la Empresa Kadmiel C & G S.A.C. Concepción 2018. Desarrolla la metodología: el tipo de investigación fue aplicada, de diseño experimental. Arriban a las conclusiones: El método de las 5S mejoró de manera significativa, la productividad se incrementa en un 0.484 mediante la cual se

reduce los costos y se incrementa la cantidad de productos terminados; el método de las 5'S mejoró la eficiencia, mediante un aprovechamiento óptimo de los recursos; también mejora la eficacia a través de la consecución de los resultados.

Salazar et al., (2020) en su artículo “Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria”. La investigación tiene como objetivo divulgar la efectividad de la estrategia base para el Kaizen: la metodología de las 5S. Partiendo de la premisa Kaizen “que todo cuanto existe se puede mejorar”, las 5S son fundamentales en los procesos de mejora continua representando una alternativa en las empresas. Concluye: la metodología 5S mejora el trabajo, reduciendo las pérdidas de tiempo en los procesos, disminuye el error, mejorara la seguridad, propia un ambiente ordenado, desarrolla la creatividad; sostiene cuando un proceso es estandarizado se incrementan los niveles de productividad y la rentabilidad.

Llontop (2019) en su tesis “Metodología de las 5S para incrementar la eficiencia operativa en la Empresa Confecciones Juanitex - Atusparias 2018”. Presenta como objetivo general: Proponer la metodología de las 5S para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Confecciones Juanitex – Atusparias 2018. Para ello plantea como metodología: el tipo de investigación cuantitativo, descriptiva y propositiva, con un no experimental. La investigación concluye: la encuesta de diagnóstico confirma que se incumple los estándares referidos al orden, limpieza y seguridad, debido al desconocimiento de la metodología de 5S; el nivel de eficiencia es regular, siendo los puntos más débiles el costo en recursos humanos, la cultura y las normas; consecuentemente se requiere optimizar los recursos de la empresa y redistribuir los insumos y materiales según frecuencia de uso empleando la metodología 5S.

Paico (2019) en su estudio denominado “Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el almacén de la empresa distribuidora comercial Álvarez Bohl SRL, Piura 2019”. Formula el objetivo: Determinar como la implementación de las 5S mejora la productividad en el almacén de la empresa Distribuidora Comercial Álvarez Bohl SRL, Piura, 2019. Plantea como marco metodológico: el enfoque de la investigación cuantitativo, de diseño Cuasi experimental, método Hipotético – Deductivo. Concluye: con la implementación de las 5S en el área de almacén se mejoró la productividad; la eficiencia se observa que mejoro en un 0.17%; en cuanto a la eficacia también mejoro en un 0.1%; sostiene que mejoro el área de almacén, debido a que se clasifico los productos, la limpieza es adecuada, permitiendo entregar los pedidos a tiempo y mejorando su número de entregas.

Abuhabra (2017) en su tesis titulada “Metodología 5S y su influencia en la producción de la Empresa TACHI S.A.C. 2014”. Buscando determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014. Utilizo como metodología: la investigación por su finalidad fue considerada básica, de tipo descriptivo – correlacional, diseño de la investigación no experimental transversal. En la investigación concluye: existe una relación positiva de estudio con un índice de correlación 0,691 entre la metodología 5S y la producción; es decir, si emplean la metodología 5S se incrementará la producción, una mayor confianza para realizar su trabajo, sintiéndose seguros, motivados e identificados con la empresa y un mejor lugar de trabajo.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Metodología 5S

Antecedentes de la metodología 5S

Como lo hace notar Rodríguez (2010), respecto a los orígenes de la metodología 5S, sostiene:

La estrategia de las 5S es una metodología de trabajo desarrollada por la industria japonesa después de la II Guerra Mundial, la industria fue destruida casi en su totalidad y existía la necesidad de insertarse al mercado internacional, se inicia con Toyota en la época de los 60 y su creador fue Kiichiro Toyoda, la industria del sol naciente se encontraba en una crisis, recesión y escasez de recursos debido a la derrota que sufrió Japón, la empresa buscaba tener lugares de trabajo organizados, limpios y ordenados. Entonces nace la necesidad de replantear los sistemas de producción.

Definición de metodología 5S

En las palabras de San (2010) “el orden y la limpieza son las más trascendentales, las cuales impulsan al acogimiento de una nueva cultura en la organización” (p. 153).

La estrategia de las 5S “es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, con la finalidad de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y en la vida diaria” (Rodríguez, 2010).

Las personas en alguna medida hemos aplicado una de las etapas de la estrategia, como afirma Rey (2005) la metodología 5S Consiste en:

Desarrollar actividades de orden, limpieza y detención de anomalías en el puesto de trabajo, que permiten la participación de todos los trabajadores a nivel individual o grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas y equipos y la productividad (como se citó en Paico, 2019, p. 16).

La metodología de las 5S según Gutiérrez (2014) debe llevarse a cabo en:

Conjunta comunicación con todos los miembros de la organización y de esta manera estos se agencien de las actividades que se vienen

desarrollando en ella por tanto faculta la estructuración de los lugares de trabajo con la finalidad de mantenerlos limpios, ordenados y agradables y seguros (p. 110).

El objetivo de la metodología 5S es desarrollar un ambiente de trabajo agradable y eficiente, el cual permita el correcto desempeño de las operaciones diarias, logrando los estándares de calidad, precio y condiciones de entrega requeridos por el cliente (Rodríguez, 2010).

Tabla 1 Significado y descripción de las 5S

Palabra japonesa	Traducción al español	Descripción
Seiri	Clasificar	Separar los elementos necesarios de los innecesarios y eliminar del área de trabajo los innecesarios
Seiton	Ordenar	Ordenar, organizar y rotular los elementos necesarios de manera que estén disponibles y fácilmente accesibles
Seiso	Limpiar	Eliminar el polvo y suciedad. Hacer la limpieza con inspección
Seiketsu	Estandarizar	Mantener el área de trabajo higiénica mediante el mejoramiento de las tres "S" anteriores
Shitsuke	Disciplina	Respetar las reglas por propio convencimiento. Cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad y la práctica

Nota: Obtenido de Rodríguez (2010). Manual estrategia de las 5S - Gestión para la Mejora Continua

La metodología 5S desarrollada en Japón es una filosofía motivacional que permite elevar la moral de las personas, las primeras 3S (Seiri, Seiton, Seiso) están orientados a las condiciones de trabajo y las dos últimas (Seiketsu y Shitsuke) a la persona.

2.2.1.1. Seiri – seleccionar

Según Mateos (2010) Seiri significa clasificar, sostiene que "se clasifica los objetos innecesarios de su lugar de trabajo mediante la selección de los objetos, según su utilidad, con el fin de eliminar obstáculos, reducir costos, disminuir existencias y utilizar eficientemente los recursos de la empresa" (como se citó en Salazar et al., 2020, p. 118).

Como hace notar Rodríguez (2010) Seiri – seleccionar, consiste en:

Separar los elementos necesarios de los innecesarios y retirar los últimos del lugar de trabajo, con el objetivo de mantener únicamente aquello que es verdaderamente útil para determinada labor y a la vez establecer un sistema de control que facilite la identificación y el retiro o eliminación de los elementos que no se utilizan (p. 6).

Seleccionar consiste en seleccionar los materiales, equipos, bienes útiles y luego eliminar lo que sirve para el proceso productivo o desarrollo de tareas.

Actividades de Seiri – Seleccionar
- Clasificar
- Seleccionar
- Descartar
- Eliminar

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

En todas las áreas del trabajo se debe separar las cosas innecesarias y para seleccionar se debe realizar las preguntas siguientes:

1. ¿Qué podemos retirar?
2. ¿Qué puede ser útil para otra persona u otra área?
3. ¿Qué deberíamos reparar?
4. ¿Qué debe ser guardado?
5. ¿Qué podemos vender?

Objetivos de Seiri – Seleccionar

- Prevenir accidentes y errores humanos por la presencia de objetos innecesarios
- Hacer uso efectivo del espacio físico dentro las empresas
- Mejorar y facilitar la visibilidad de los materiales, documentos y otros.
- Eliminar la costumbre de almacenar objetos innecesarios.

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

2.2.1.2. Seiton - organizar

Ordenar es establecer la manera en que los materiales necesarios deben ubicarse e identificarse para que “cualquiera” pueda encontrarlos, usarlos y reponerlos de forma rápida y fácil (Salazar et al., 2020, p. 118).

Como plantea Rodríguez (2010) Seiton significa organizar “Consiste en ordenar y acomodar los elementos necesarios de manera que facilite la búsqueda, identificación, acceso, retiro y devolución en cualquier momento” (p. 7).

Tal como expresa Cruz (2010) “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”. Los elementos seleccionados son ubicados en un determinado lugar para ser encontrados con rapidez (como se citó en Salazar et al., 2020, p. 118).

Actividades de Seiton - Organizar

- Ordenar
- Acomodar
- Organizar
- Rotular

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010)

Objetivos de Seiton - Organizar
<ul style="list-style-type: none"> - Reducir el tiempo de búsqueda y movimiento de objetos - Mejorar la identificación de los objetos. - Prevenir pérdidas de materiales y materia prima por deterioro

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

2.2.1.3. Seiso – limpiar

En las palabras de Mateos (2010) dice que limpiar es “inspeccionar equipos, instalaciones, superficies de contacto mediante cronograma de actividades bien definido con el fin de evitar contaminaciones, alargar la vida útil de los equipos y hacer de su trabajo un lugar agradable es el objetivo de la limpieza” (como se citó en Salazar et al., 2020, p. 118).

En la opinión de Rodríguez (2010) Seiso significa limpiar “Consiste en eliminar el polvo y suciedad de todos los elementos de trabajo y de las instalaciones de la empresa” (p. 8).

Actividades de Seiso - Limpiar
<ul style="list-style-type: none"> - Limpiar - Lavar - Inspeccionar

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

Conforme menciona Paico (2019) el objetivo de Seiso “es crear un ambiente de trabajo saludable ya que la limpieza alivia el estrés y la fatiga mejorando los resultados operacionales en forma consistente” (p. 19).

Objetivos de Seiso - Limpiar	
-	Evitar que la suciedad y el polvo se adhieran al producto final y se acumulen en el lugar de trabajo
-	Visualizar rápidamente la fuga de aceite o la manchas en las maquinarias
-	Revisar la maquinaria y equipo aún si ésta se encuentra en buenas condiciones
-	Evitar que cualquier tipo de suciedad afecte el rendimiento de las máquinas
-	Hacer del lugar de trabajo un sitio seguro

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

2.2.1.4. Seiketsu – estandarizar

A juicio de Rodríguez (2010) Seiketsu significa estandarizar, se define “como crear un estado óptimo de las tres primeras “S”, con el fin de mantener los logros alcanzados, por medio del establecimiento y respeto a las normas que permitan elevar los niveles de eficiencia en el lugar de trabajo” (p. 9).

En las palabras de Salazar et al., (2020) estandarizar “implica que no importa quien está al mando o quien realiza una actividad, los procesos se realizan en función a actividades establecidas no a personas indicadas” (p. 119).

En las palabras de Llontop (2019) en esta etapa se busca mantener siempre el área de trabajo en condiciones óptimas como parte de un hábito diario que con el transcurso del tiempo ira adquiriendo cada uno de los colaboradores (p. 42).

Actividades de Seiketsu - Estandarizar	
-	Estandarizar (hacer las cosas de manera uniforme)
-	Mantener con esmero las tres primeras “S”

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

Objetivos de Seiketsu - Estandarizar	
-	Minimizar las causas que provocan suciedad y ambiente no confortable en el lugar de trabajo
-	Disminuir el tiempo en la realización de las tres “S” anteriores
-	Proteger a los trabajadores de condiciones inseguras
-	Estandarizar y visualizar los procedimientos de operación y de mantenimiento diario

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

2.2.1.5. Shitsuke – disciplina

En la opinión de Rodríguez (2010) “la palabra shitsuke proviene de la unión de dos vocablos del idioma japonés que denotan una actitud positiva, buena disposición, buen comportamiento hacia los demás, y obediencia a las normas y regla” (p. 10).

La disciplina consiste en cumplir las normas previamente establecidas y establecer una cultura entre los trabajadores.

De acuerdo con Salazar et al., (2020) “actuar con disciplina es actuar acorde a lo establecido por convicción propia” (p. 120).

Actividades de Shitsuke - Disciplina	
-	Respetar las reglas por convencimiento propio
-	Cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad y la práctica
-	Disciplina

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

Objetivos de Shitsuke - Disciplina	
-	Cambiar hábitos erróneos fomentando nuevas costumbres
-	Respetar los procedimientos de acuerdo a las responsabilidades/ deberes
-	Involucrar al personal de la empresa en evaluación de tareas
-	Desarrollar el liderazgo en los equipos de mejoras
-	Capacitar al personal en planes de mejoras

Nota: Información obtenida de Rodríguez (2010).

2.3. Definición de términos básicos

Mejorar calidad. El mejoramiento de la calidad implica mejores rendimientos, por ende, se encuentra en la calidad de los procesos de trabajo (Imai, 1988).

Sieri (Clasificación). Significa separar las cosas necesarias y las que no la son manteniendo las cosas necesarias en un lugar conveniente y en un lugar adecuado (Imai, 1988).

Seiton (Organización). La organización es el estudio de la eficacia. La organización permite ubicar lo más rápido posible lo que requieres (Imai, 1988).

Seiso (Limpieza). Es mantener en condiciones adecuadas los ambientes donde una trabaja.

Seiketsu (Estandarización). Desarrollar condiciones de trabajo uniformes que permitan el logro de resultados.

Shitsuke (Disciplina). Es la voluntad que tiene el trabajador para hacer las cosas, creando un entorno del trabajo en base a buenos hábitos.

5s. Es una práctica de calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos (Imai, 1988).

2.4. Enfoque filosófico – epistémico

La metodología de la 5S es una técnica que se encuentra inmersa a la calidad, siendo su principal propósito eliminar los diversos obstáculos que se presentan en el área de trabajo. Los resultados están inmersos al liderazgo de la gerencia y a la participación activa de los trabajadores.

La metodología 5S en la opinión Jara (2017) ayuda a realizar mejoras en las actividades a bajo costo, logrando mantener el lugar de trabajo con orden y limpieza. Se trata de mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación del personal, eficiencia (p. 170).

La metodología 5S en las palabras de Moran, B. y Chávez, Y. (2021) se refiere a una estrategia cuyo objetivo es minimizar la cantidad de tiempo y

recursos utilizados en los procesos de fabricación y otras actividades de una empresa, haciendo énfasis en eliminar todas las formas de desperdicio (p. 14). Agrega el autor que es una herramienta de mejora en las empresas apoyados en las buenas practicas que se sostiene en el ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) (p. 14). Para Vorkapić et al., (2017) la metodología 5S son las ideas innovadoras que optimizan el espacio de trabajo y el proceso de producción (como se citó en Moran y Chávez, 2021).

Desde la posición de Contreras y Zare (2019) la metodóloga 5S presenta cinco etapas: SEIRI: Seleccionar, SEITON: Ordenar, SEISO: Limpiar, SEIKETSU: Estandarizar, SHITSUKE: Disciplina (como se citó en Moran y Chávez, 2021). Seguidamente desarrollamos cada una de las etapas.

a. SEIRI (Clasificar, Seleccionar)

En esta etapa se separa los elementos innecesarios de los que son necesarios y posteriormente descartar lo innecesario, se analizan las actividades y se eliminan las tareas que no agregan valor (como se citó en Moran y Chávez, 2021). Sostiene además que en el área de trabajo deben quedar elementos que faciliten realizar la tarea.

b. SEITON (Ordenar)

Cada herramienta, insumo, equipo debe tener un lugar asignado, el propósito es reducir los tiempos de búsqueda, reducir movimientos innecesarios, evitar confusiones. Las herramientas de trabajo se ubican de acuerdo a la frecuencia y secuencia de uso (como se citó en Moran y Chávez, 2021).

c. SEISO(Limpiar)

Para hacer más seguro el área de trabajo inspeccionar y limpiar los equipos, el ambiente y todas las herramientas (como se citó en Moran y Chávez, 2021).

d. SEIKETSU (Estandarizar)

Elaborar guías o normas en las cuales se especifica los procedimientos para conservar el área en orden y limpia (como se citó en Moran y Chávez, 2021).

e. SHITSUKE (Disciplina o mejora continua)

Se entiende que la limpieza, el orden y las buenas practicas deben formar parte de la cultura de la empresa (como se citó en Moran y Chávez, 2021).

2.4.1. Identificación de Variables

De acuerdo al problema del estudio de a identificado la variable siguiente:

Variable: Metodología 5S

2.4.2. Definición operacional de variables e indicadores

Variable: Metodología 5S				
Definición Operacional	Dimensiones		Indicadores	Items
La metodología 5S, son un conjunto de acciones que se realiza en el entorno de trabajo con participación de todos los trabajadores para crear ambientes seguros.	Condiciones de trabajo	SEIRI - Seleccionar	Ubicación de herramientas, distribución área trabajo, clasificación de materiales y equipos, lo necesario e innecesario	1,2,3,4
		SEITON - Organizar	Orden, facilidad para encontrar herramientas, nivel de estandarización, lugar para herramientas, devuelve a su lugar las herramientas	5,6,7,8,9,10
		SEISO - Limpiar	Limpieza, separación de residuos, mantenimiento equipos	11,12, 13
	Orientado a la persona	SEIKETSU - Estandarizar	Señalización, guía para limpieza de equipos, señalización áreas de trabajo, guía para orden de equipos, guía para clasificar equipos	14,15, 16,17, 18
		SHITSUKE - disciplina	Seguimiento a la clasificación, seguimiento al orden de materiales, seguimiento a la limpieza materiales, seguimiento a las normas de seguridad.	19,20, 21,22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es de índole cualitativo, conforme afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014) “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 8).

3.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel se ha considerado descriptiva, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) propone revisar, analizar y describir la realidad en cuanto a la metodología de 5S.

3.3. Características de la investigación

La investigación se caracteriza por ser cualitativo y de nivel descriptivo. Para ello se utiliza datos primarios.

3.4. Método de investigación

Se hace uso del método de investigación deductivo e inductivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el método deductivo explica la realidad usando teorías de lo general a lo particular, en tanto el método inductivo parte de una serie de observaciones de los hechos y fenómenos para llegar a conclusiones.

3.5. Diseño de investigación

Para el estudio se ha considerado el diseño no experimental, en la investigación no se adultera las variables, en las palabras Hernández, Fernández y Baptista (2014), se observa los fenómenos tal como se presentan para luego analizarlos.

3.6. Procedimiento de muestreo

3.6.1. Población de la investigación

La población para la investigación comprendió a todos los trabajadores haciendo un total de 28 trabajadores de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

3.6.2. Muestra de la investigación

La muestra es una parte de la población seleccionada bajo cierta técnica de muestreo (Córdova, 2014).

La técnica de muestreo empleado fue no probabilística intencional, teniendo en cuenta la conveniencia (Córdova, 2014). Debido a que la población y la muestra son similares, haciendo un abordaje censal. La muestra para la investigación queda establecida en 28 trabajadores.

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

Tal como sostiene Córdova (2014), la técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una variable, la técnica empleada fue la encuesta.

3.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Córdova (2014), establece, que el instrumento es el soporte físico que se utiliza para recolectar y registrar la información, en la investigación se utilizó en cuestionario. El cuestionario viene a ser la representación de las interrogantes, elaboradas en base a las variables e indicadores.

3.7.3. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a. Validación de instrumento por juicio de experto

El cuestionario de investigación es validado mediante juicio de experto, en la cual se presenta los indicadores, criterios y la escala respectivamente. Conforme mostramos a continuación.

Experto	Cargo	Promedio de valoración	Opinión de aplicabilidad
Cuenca Meza Lorenzo	Supervisor	86%	Aplicar

El resultado de la validación de juicio de experto presenta la opinión de aplicabilidad con un promedio de validación de 86%.

b. Confiabilidad de instrumento de investigación

Para establecer la confiabilidad del cuestionario de investigación se empleó Alpha Cronbach, para un total de 20 preguntas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

El resultado del valor de Alpha Cronbach es de 0.903 precisando que el cuestionario presenta la confiabilidad del caso permitiéndonos medir las preguntas en forma confiable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las respuestas se codifican y se registran en el SPSS 25, estructurándose de la manera siguiente:

1. Se establece la confiabilidad del instrumento
2. Se organizó los cuestionarios, luego se asignó un número.
3. Registro, se ingresa los datos en el software
4. Se procesa los datos obtenidos, luego se presenta en tablas y gráficos

3.8.1. Tratamiento estadístico

Teniendo en cuenta el cuestionario, el planteamiento del problema y el objetivo se utilizó la estadística descriptiva. Mediante la estadística descriptiva se describió las características de los datos recolectados para seguidamente conocer su comportamiento presentándose en tablas y frecuencias.

3.9. Orientación ética

En la investigación hemos respetado la autoría citando y referenciando de acuerdo a la norma APA, así mismo la identidad de los trabajadores respecto a la información proporcionada, finalmente se tiene en consideración el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Presentación

Para obtener los datos se elaboró el cuestionario con un total de veinte items mediante la escala de Likert de acuerdo a las dimensiones que se presenta en la investigación, acto seguido se realizó el procedimiento de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach obteniendo el coeficiente de 0,903, también se realizó la validación mediante juicio **de experto**.

Mediante el trabajo de campo se recolecto los datos en la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco con la finalidad de medir la variable de estudio, la intención fue analizarlos y de esta forma responder a las preguntas de la investigación.

4.2.2. Análisis e interpretación de resultados

Para desarrollar esta etapa, se realizó bajo los parámetros de la estadística descriptiva, teniendo los resultados siguientes:

Tabla 2 Metodología 5S (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	7,1	7,1	7,1
Regular	2	7,1	7,1	14,3
Bueno	16	57,1	57,1	71,4
Muy bueno	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de investigación

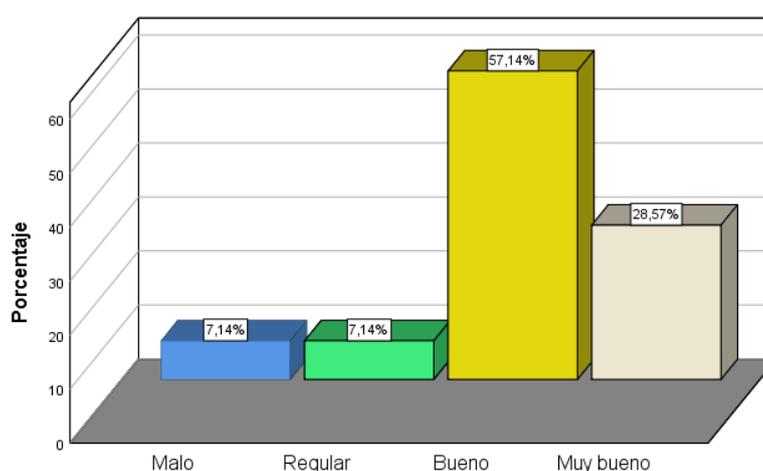


Gráfico 1 Metodología 5S (Agrupada)

Interpretación:

En armonía a los resultados obtenidos en relación a la metodología 5S que presentan los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, podemos mencionar que el 57% consideran que es bueno, en tanto un 29% refiere muy bueno, mientras que el 7% regular y también un 7% respondieron malo.

Dimensión: SEIRI - seleccionar

Tabla 3 SEIRI- Seleccionar (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	14,3	14,3	14,3
Regular	2	7,1	7,1	21,4
Bueno	10	35,7	35,7	57,1
Muy bueno	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de investigación

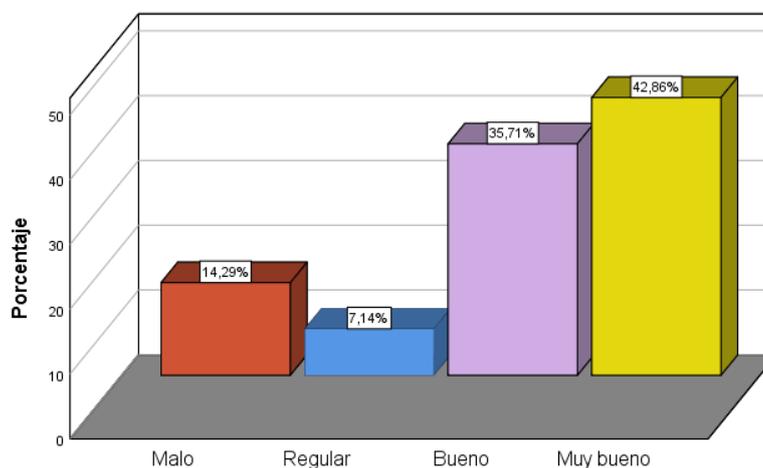


Gráfico 2 SEIRI- Seleccionar (Agrupada)

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en relación a la etapa SEIRI – seleccionar que presentan los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, se puede observar que en un 43% sostienen que es muy bueno, 36% bueno, el 14% malo y 7% considera regular.

Dimensión: SEITON - organizar

Tabla 4 SEITON - organizar (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	10,7	10,7	10,7
Regular	5	17,9	17,9	28,6
Bueno	15	53,6	53,6	82,1
Muy bueno	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de investigación

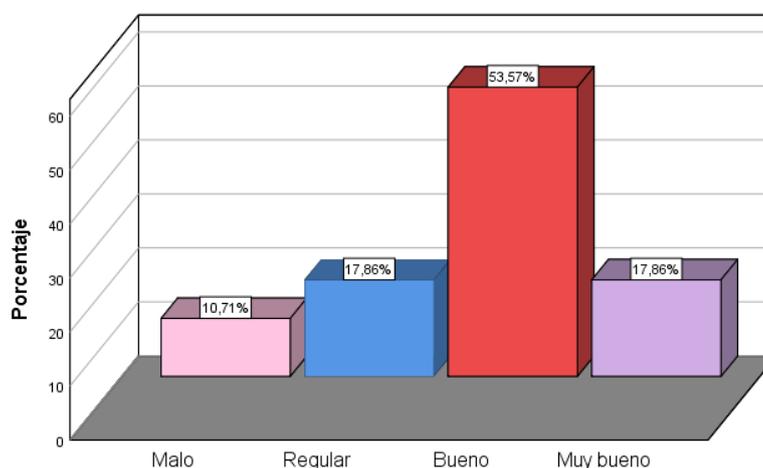


Gráfico 3 SEITON - organizar (Agrupada)

Interpretación:

Teniendo en consideración los resultados obtenidos en relación a la etapa SEITON – organizar que presentan los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, se puede apreciar que en el 54% consideran que es bueno, 18% muy bueno, el 18% regular y un 11% estima malo.

Dimensión: SEISO - limpiar

Tabla 5 SEISO - Limpiar (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	10,7	10,7	10,7
Regular	3	10,7	10,7	21,4
Bueno	12	42,9	42,9	64,3
Muy bueno	10	35,7	35,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de investigación

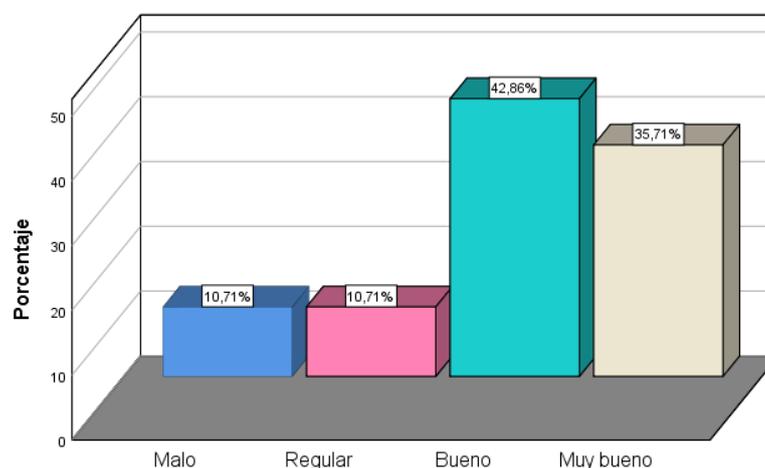


Gráfico 4 SEISO - Limpiar (Agrupada)

Interpretación:

En atención a los resultados obtenidos sobre la etapa SEISO – limpiar los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco respondieron en un 43% consideran que es bueno, 36% muy bueno, el 11% regular y también un 11% estimaron malo.

Dimensión: SEIKETSU - estandarizar

Tabla 6 SEIKETSU - Estandarizar (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	10,7	10,7	10,7
Regular	3	10,7	10,7	21,4
Bueno	17	60,7	60,7	82,1
Muy bueno	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de investigación

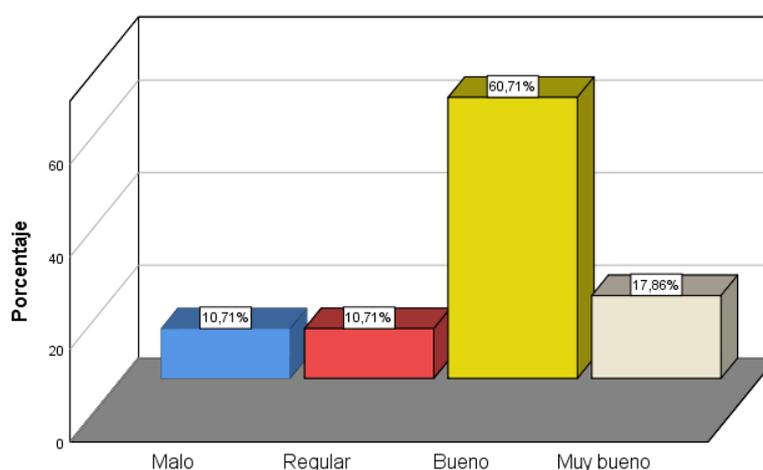


Gráfico 5 SEIKETSU - Estandarizar (Agrupada)

Interpretación:

Considerando los resultados obtenidos mediante la encuesta en relación a la etapa SEIKETSU – estandarizar que presentan los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, se puede mencionar que en el 61% respondieron que es bueno, un 18% muy bueno, el 11% regular y un asimismo el 11% consideran malo.

Dimensión: SHITSUKE - disciplina

Tabla 7 SHITSUKE - Disciplina (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	7,1	7,1	7,1
Regular	5	17,9	17,9	25,0
Bueno	6	21,4	21,4	46,4
Muy bueno	15	53,6	53,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de investigación

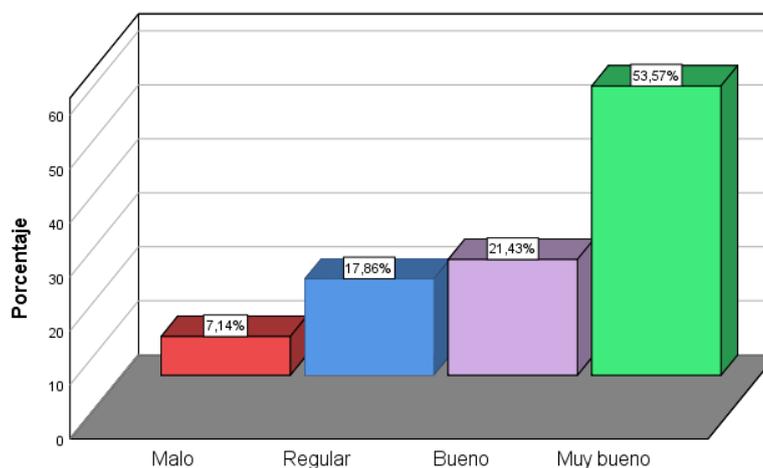


Gráfico 6 SHITSUKE - Disciplina (Agrupada)

Interpretación:

En cuanto a los resultados que se presentan en relación a la etapa SHITSUKE – disciplina los mismos que respondieron los trabajadores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, se puede evidenciar que en el 54% consideran que es muy bueno, 21% bueno, el 18% regular y un 8% estimaron malo.

4.2. Discusión de resultados

La investigación tuvo como objetivo general Identificar las características de la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022. De acuerdo al resultado se obtuvo que el 57% de los trabajadores consideran que es bueno la metodología 5S. Dichos resultados se confirman con Rodríguez (2010) quien argumenta que la práctica de la metodología 5S permite tener el lugar de trabajo organizado, ordenado y limpio con la finalidad de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y son coincidentes con Gutiérrez (2014) quien afirma que la metodología de la 5S debe ejecutarse con participación de los integrantes de la organización con la finalidad de mantenerlos limpios, ordenados, agradables y seguros los lugares de trabajo.

En cuanto al objetivo específico analizar las características de la etapa seleccionar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022. Conforme al resultado se obtuvo que el 43% de los trabajadores consideran que es muy bueno la etapa de seleccionar. Estos resultados se confirman con Ponce (2021) quien manifiesta que la implementación de la metodología 5S permite mejorar el cumplimiento de las prácticas ecoeficientes.

Teniendo en cuenta el objetivo específico describir las características de la etapa organizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022. Los resultados nos muestran que el 54% consideran que es bueno la etapa de organizar. Los resultados alcanzados se sostienen con Borja & Jiménez (2021) quienes manifiestan que el método de 5S mejoro de manera significativa la productividad. Se convalidan con Abuhabra (2017) que afirma, que si emplean la metodología 5S se incrementará la producción, existirá una mayor confianza para realizar su trabajo sintiéndose seguros, motivados e identificados con la empresa y un mejor lugar de trabajo.

Conforme se presentó el objetivo específico señalar las características de la etapa limpiar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal

Pasco - 2022. El resultado de la investigación arrojo que el 43% consideran que es bueno la etapa de limpiar. Los resultados enunciados se reafirman con Paico (2019) quien concluye que la implementación de la metodología 5S mejoró la productividad en el área de almacén.

En atención al objetivo específico evaluar las características de la etapa estandarizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022. Los resultados que se obtuvieron hacen referencia a que un 61% señalaron que es bueno la etapa de estandarizar. Los resultados obtenidos se contrastan con Salazar et al., (2020) quienes afirmaron cuando un proceso es estandarizado se incrementan los niveles de productividad y rentabilidad.

De conformidad con el objetivo específico identificar las características de la etapa de disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022. En los resultados obtenidos se puede apreciar que el 54% respondieron que es muy buena la etapa de disciplina. Los resultados se sostienen con Llontop (2019) que refiere que empleando la metodología 5S se optimizarían los recursos de la empresa.

CONCLUSIONES

1. Se identificó las características que presenta la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, en forma mayoritaria comprenden en un 86% que los trabajadores tienen habilidades sobre la metodología 5S consistente en seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y en disciplina permitiendo incrementar la productividad en las áreas de trabajo.
2. Se analizo las características de la etapa seleccionar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, los mismos que abarcan en forma mayoritaria en un 79%, sosteniendo que los trabajadores tienen habilidades para seleccionar que consiste en ubicar sus herramientas, distribuir adecuadamente su área de trabajo, clasificar las herramientas, los materiales y equipo de trabajo, además distinguen lo necesario e innecesario en su puesto de trabajo.
3. Describimos las características de la etapa organizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, de tal manera que mayoritariamente los trabajadores en un 72% tienen habilidades para organizar, consistente en, ordenar su área de trabajo, facilidad para encontrar las herramientas, utilizan la guía para ordenar sus materiales y equipos de trabajo, como también consideran que es adecuado el lugar para las herramientas y así mismo, es razonable la dotación de las herramientas.
4. Señalamos las características de la etapa limpiar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco Significa, mayoritariamente en un 77% los trabajadores presentan habilidades para limpiar, que consiste en tener un lugar de trabajo limpio, separar los residuos y existe el mantenimiento de los equipos en forma periódica y son de calidad.
5. Evaluamos las características de la etapa estandarizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, mayoritariamente en un 79% los trabajadores tienen habilidades para estandarizar, consistente en, ejecutar la guía para la limpieza de equipos, lugares de trabajo, así mismo la señalización y

delimitación presentan mejores lugares de trabajo, como también la guía permite tener un orden de los equipos y herramientas, igualmente, la guía permite seleccionar y clasificar los equipos y las herramientas en sus respectivas áreas de trabajo.

- 6.** Identificamos que la característica de la etapa disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco, mayoritariamente en un 75% los trabajadores tienen disciplina, consistente en la existencia de respeto entre los trabajadores, cumplen los horarios de trabajo, es razonable la capacitación y se cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo.

RECOMENDACIONES

- 1.** Consideramos que la empresa debe implementar charlas dirigidas a los trabajadores para clasificar las herramientas, materiales y equipos de acuerdo al código de colores.
- 2.** La empresa debería dotar de herramientas y materiales en forma oportuna para alcanzar la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral.
- 3.** En cuanto a la separación de residuos sólidos sensibilizar a los trabajadores y preparar boletines para difundir su aplicación.
- 4.** Diseñar las guías para estandarizar los diversos procedimientos que se realizan en la empresa.
- 5.** Fortalecer un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhabra, S. (2017). Metodología 5S y su influencia en la producción de la Empresa TACHI S.A.C. 2014 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/362/ABUHADBA%20ORTIZ%2c%20SHEILA%20VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Borja, J., & Jiménez, J. (2021). Implementación del método de las 5'S para mejorar la productividad en la Empresa Kadmiel C&G S.A.C. Concepción 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7655/T010_73092211_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3ra Edición) México DF. Editorial Mc Graw – Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Imai Masaaki (1988). *Cómo implementar el KAIZEN en el sitio de trabajo* – McGraw Hill
- Jara, M. (2017). El método de las 5S: su aplicación. *Res Non Verba*, ISSN. Vol.7, No.1. <https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>
- Llontop, N. (2019). *Metodología de las 5S para incrementar la eficiencia operativa en la Empresa Confecciones Juanitex - Atusparias 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6207/Llontop%20Rufasto%20Nayra%20Oriana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mateos, J. (2010). *5S en la Industria Alimentaria*. <https://es.scribd.com/document/461135019/5S-en-la-Industria-Alimentaria-Javier-Mateos-Escamilla>
- Moran, B. y Chávez, Y. (2021). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *AlfaPublicaciones*, 4(1.1), 358–371. <file:///D:/Downloads/164-Texto%20del%20art%C3%ADculo-952-1-10->

20220210.pdf

Orjuela Mendoza Angela Cristina (s.f.). Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3810/4/OrjuelaMendozaAngelaCristinaAnexo-1.pdf>

Paico, M. (2019). *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el almacén de la empresa distribuidora comercial Álvarez Bohl SRL, Piura 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2154/ADM-PAI-ROS-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ponce, A. (2021). *Evaluación de la eficacia de la metodología de las 5s en el cumplimiento de prácticas ecoeficientes en las Unidades de Posgrado de la Universidad de Huánuco*. [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. <file:///D:/Downloads/Ponce%20Runco,%20Anderson%20Henry.pdf>

Rodríguez, J. (2010). *Manual estrategia de las 5S - Gestión para la Mejora Continua* (1ra Ed.). <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-nacional-autonoma-de-mexico/calidad/manual-estrategia-de-las-5s-jose-roberto-rodriguez/32324347>

Real Academia Española (2022). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/>

Salazar, C., Ore, H., Benavides, B., Delgado, Y., & Pantoja, L. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. *Rev. Tayacaja*. 3(2), paginas 114-124

San, P. (2010). *Calidad*. (2da Edición) Madrid, España: Editorial Paraninfo.

Servicios integrados de Limpieza S.A. (2020). *Portal de transparencia*. <http://www.silsa.com.pe/>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*, México, Limusa

Vorkapić, M., Cockalo, D., Dordević, D., y Besić, C. (2017). Implementation of 5s tools as a starting point in business process reengineering. *Journal of Engineering Management and Competitiveness*. 44 - 54

ANEXOS

Anexo 1: instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Con los cordiales saludos del día, nos presentamos ante usted para indicarle que estamos realizando la tesis “Análisis de la Metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022”, le rogamos se sirva responder de acuerdo a su apreciación. La investigación es con fines académicos para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Eternamente agradecidos por su valioso tiempo.

Criterios				
1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Nro	SEIRI - SELECCIONAR	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus herramientas de trabajo?					
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?					
3	¿Cómo considera la clasificación de las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?					
4	¿Cómo califica la capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?					
SEITON - ORGANIZAR		1	2	3	4	5
5	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?					
6	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra sus herramientas de trabajo?					
7	¿Cómo considera la estandarización (guía) para el orden de las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?					
8	¿Cómo considera el lugar destinado para las herramientas que debe usar en la realización de sus labores?					
9	¿Cómo considera la dotación de herramientas para realizar su trabajo?					
SEISO - LIMPIAR		1	2	3	4	5
10	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?					
11	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?					
12	¿Cómo es el mantenimiento que se realiza a herramientas, maquinaria y equipos en su lugar de trabajo? (Tenga en cuenta, calidad y periodicidad)					
SEIKETSU - ESTANDARIZAR		1	2	3	4	5

13	¿Cómo considera el método o guía para la limpieza de los equipos, herramientas, maquina y lugares de trabajo?					
14	¿Cómo considera la señalización y delimitación de las áreas de trabajo, maquinaria, equipos y herramientas?					
15	¿Cómo considera el método o guía para el orden de los equipos y herramientas en su lugar de trabajo?					
16	¿Cómo considera el método o guía para seleccionar y clasificar los equipos y herramientas en su lugar de trabajo?					
SHITSUKE - DISCIPLINA		1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera el saludo y respeto entre los compañeros de trabajo?					
18	¿Cómo considera el cumplimiento de los horarios de trabajo?					
19	¿Qué nos señala respecto a la capacitación a los trabajadores para un buen desempeño laboral?					
20	¿Cómo considera el cumplimiento de normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo?					

Nota: Adaptado de Orjuela (s.f.). Encuesta – Herramienta 5S

Anexo 2: Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de validación de cuestionario de investigación

FORMATO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Diagnóstico y diseño de la Metodología 5S en Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2019

Autores del instrumento: Bach. DIEGO CONDOR Miriam y Bach. VEGA BASILIO Victor Luis

Indicadores	Criterios	Muy deficiente 10 - 20	Deficiente 21-40	Regular 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado					89
Objetividad	Esta expresado en capacidad observable					100
Actualidad	Adecuado a la Autoevaluación				68	
Organización	Existe una organización lógica					89
Suficiencia	Los ítems son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados					90
Consistencia	Emplea Teorías Científicas				80	
Coherencia	Existe correlación entre indicadores y variables				78	
Metodología	La estrategia corresponde al propósito descriptivo					88
Intencionalidad	Adecuado para valorar la variable					89
Pertinencia	Los indicadores están en relación a cada variable					85
Sub total						
Puntaje Total:						85.6

Promedio de valoración: 85.6%

Opinión de aplicabilidad	No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>
	Procede su aplicación subsanando las observaciones	<input type="checkbox"/>
	Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>

<i>Lorenzo E. Cuenca Heza</i>	<i>Supervisor</i>	
Apellidos y nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Firma del Experto

DNI. N° 22674626

Cerro de Pasco, junio de 2022

Procedimiento de confiabilidad del cuestionario de investigación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

MATRIZ CONSISTENCIA

Título: Análisis de la Metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022

Problema	Objetivos	Variable	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General			
¿Cuáles son las características de la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	Identificar las características de la metodología 5S en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.	Metodología 5S	SEIRI – Seleccionar Ubicación de herramientas, distribución área trabajo, clasificación de materiales y equipos, lo necesario e innecesario. SEITON - Organizar Orden, facilidad para encontrar herramientas, nivel de estandarización, lugar para herramientas, devuelve a su lugar las herramientas SEISO – Limpiar Limpieza, separación de residuos, mantenimiento equipos SEIKETSU – Estandarizar Señalización, guía para limpieza de equipos, señalización áreas de trabajo, guía para orden de equipos, guía para clasificar equipos SHITSUKE – Seguimiento Seguimiento a la clasificación, seguimiento al orden de materiales, seguimiento a la limpieza materiales, seguimiento a las normas de seguridad.	Tipo investigación: cualitativa Nivel investigación: descriptivo
Problema específicos	Objetivos específicos			Método de investigación: deductivo - inductivo Diseño de investigación: no experimental
a) ¿Cuáles son las características de la etapa seleccionar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	a) Analizar las características de la etapa seleccionar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.			Población: 28 trabajadores Muestra: 28
b) ¿Cuáles son las características de la etapa organizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	b) Describir las características de la etapa organizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.			Instrumento: Cuestionario
c) ¿Cuáles son las características de la etapa limpiar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	c) Señalar las características de la etapa limpiar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.			
d) ¿Cuáles son las características de la etapa estandarizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	d) Evaluar las características de la etapa estandarizar en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.			
e) ¿Cuáles son las características de la etapa disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	e) Identificar las características de la etapa disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.			

e) ¿Cuáles son las características de la etapa disciplina en los Servicios Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022?	Integrados de Limpieza S.A. Unidad Zonal Pasco - 2022.			
---	--	--	--	--

Anexo 3: Trabajo de campo

Para recabar la información se encuestó de acuerdo al cuestionario teniendo en consideración la muestra de investigación.

Se observa la sensibilización sobre la metodología 5S



Se aprecia sobre la etapa de selección



Se observa sobre la etapa de organizar

